

ABSTRAK

Munculnya era digital mendorong bangkitnya format musik digital dan konsumsi musik menjadi berbasis online seperti contohnya adalah aplikasi *streaming* musik. Salah satu aplikasi *streaming* musik yang mulai dikenal oleh generasi muda yaitu Langit Musik. Namun, aplikasi Langit Musik memiliki beberapa keluhan dari penggunaanya terhadap layanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, aplikasi Langit Musik perlu mengidentifikasi kebutuhan layanan dan meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pengguna aplikasi dapat meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *true customer needs* berdasarkan *voice of customer* sehingga didapatkan atribut kebutuhan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode *Mobile Service Quality* dan Model Kano. Metode *M-Servqual* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaanya terhadap layanan yang diberikan sehingga didapatkan atribut-atribut lemah untuk ditingkatkan. Metode Kano digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atribut dengan tingkat kepuasan yang diterjemahkan dalam kategori Kano. Dengan mengintegrasikan metode *M-Servqual* dan Model Kano menghasilkan atribut yang perlu ditingkatkan oleh pihak *developer* aplikasi Langit Musik, yang kemudian didapatkan 29 atribut kebutuhan yang 13 atribut kebutuhan diantaranya perlu ditingkatkan dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan dan pengaruh dari masing-masing atribut tersebut, 13 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan disebut *true customer needs* untuk diidentifikasi dan diberikan rekomendasi.

Kata Kunci : Aplikasi Langit Musik, Atribut Kebutuhan, *M-Servqual*, Model Kano, *True Customer Needs*, *Voice of Customer*