

ABSTRAK

Pertumbuhan pasar digital Indonesia semakin meningkat seiring dengan pesatnya pertumbuhan jumlah pengguna internet (Google & Temasek Holding, 2018). Hal ini menyebabkan munculnya bidang bisnis yang bergerak pada bidang teknologi. Salah satu bidang bisnis tersebut adalah *startup*, *startup* merupakan usaha yang cukup diminati di Indonesia (Sahara, 2020). Salah satu *startup* tersebut adalah Icomits, *startup* ini didirikan pada tahun 2015 di Jawa Barat. Dengan banyaknya jumlah pesaing mengharuskan Icomits untuk dapat bertahan pada kondisi pasar yang kompetitif. Namun, target *revenue* dalam kurun setahun terakhir tidak pernah tercapai, dan adanya keluhan dari pelayanan eksisting mengharuskan pihak Icomits untuk melakukan identifikasi kebutuhan layanan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan layanan Icomits berdasarkan integrasi metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*. Dimensi *SERVQUAL* digunakan untuk mendapatkan *voice of customer* yang kemudian menjadi atribut pelayanan dari Icomits. *SERVQUAL* juga akan menghasilkan skor *gap* antara tingkat kinerja dan tingkat harapan dari pelanggan sehingga diketahui atribut mana yang tingkat kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, nilai rata-rata setiap atribut akan menjadi input *untuk* menghasilkan klasifikasi atribut pada diagram IPA.

Berdasarkan perhitungan *gap* diketahui seluruh atribut bernilai negatif, oleh sebab itu dilakukan analisis *importance performance* yang akan menunjukkan prioritas atribut yang perlu dilakukan peningkatan kinerja. Berdasarkan integrasi *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* didapatkan 20 atribut kebutuhan, dan tujuh prioritas atribut kebutuhan layanan untuk ditingkatkan kinerjanya dan dilakukan identifikasi rekomendasi.

Kata kunci — [*SERVQUAL*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*,
KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN]