

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan perusahaan yang menyediakan layanan ISP kepada masyarakat melalui *brand* Indihome. Kantor Witel Bogor sebagai bagian dari Telkom Regional II JABODETABEK berfokus menjalankan fungsi *sales*/penjualan indihome dan produk Telkom lainnya di wilayah Bogor dan sekitarnya. Witel Bogor membagi metode penjualan menjadi tiga macam *channel*, yaitu *Agency*, Digital, dan Plasa. Berdasarkan data penjualan, angka penjualan *channel* Digital berada jauh di bawah *channel Agency*. Penjualan *channel* digital dilakukan dengan menggunakan *platform Website* indihome.co.id. Kurangnya penjualan pada *channel* digital disebabkan karena banyak pelanggan yang tidak memahami ataupun mengetahui produk-produk yang ditawarkan pada *website* selain layanan internet indihome. Selain itu berdasarkan hasil survei pendahuluan menyimpulkan bahwa kualitas layanan *website* indihome.co.id masih rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang atribut kebutuhan *website* berdasarkan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan *website*. Menggunakan metode integrasi *E-Servqual* dan Model Kano. Terdapat 20 atribut kebutuhan yang didapatkan dari *Voice of Customer*. Atribut kebutuhan tersebut diklasifikasikan ke dalam dimensi *E-Servqual* dan kategori model kano sehingga didapatkan atribut yang merupakan *True Customer Needs*. Atribut *True Customer Needs* dijadikan dasar dalam perancangan perbaikan *website* indihome.co.id.

Hasil integrasi *E-Servqual* dan Model Kano diperoleh 16 atribut *True Customer Needs* yang disusun sesuai dengan urutan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu. Dari 16 atribut tersebut, terdapat 3 atribut yang harus ada dan menjadi prioritas utama perbaikan, 7 atribut prioritas yang berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan, dan 6 atribut yang perlu untuk dikembangkan karena dapat menjadi keunggulan kompetitif *website* indihome.co.id.

Kata kunci — *Atribut Kebutuhan, Website, E-Servqual, Kano Model*