

ABSTRAK

Telkom University merupakan salah satu universitas swasta terbaik di Indonesia ditandai dengan berhasil mendapatkan predikat sebagai Perguruan Tinggi Swasta pertama yang Terakreditasi Unggul (A) oleh BAN-PT. Banyaknya jumlah lulusan S1 di Indonesia merupakan peluang bagi program Magister *Telkom University*. Dilihat dari data jumlah pendaftar Program Magister *Telkom University* pada tahun 2021 sebanyak 354, jumlah tersebut hanya 0,02% dari jumlah lulusan S1 di Indonesia. Sedangkan persentase keberlanjutan studi mahasiswa dari tingkat sarjana ke tingkat magister adalah 4,46%.

Kurangnya minat mendaftar pada Program Studi Magister Teknik Industri dapat dipengaruhi oleh peran digital marketing yang kurang optimal, salah satu media digital marketing yang berperan adalah *website*. Jika dilihat melalui *Google Analytics Website* Program Magister Teknik Industri *Telkom University* memiliki penurunan pada *Page Views* maupun *Visitors* setiap harinya. Sehingga perlu dilakukan sebuah perancangan dan juga pengembangan pada media digital marketing berupa *website* sesuai dengan *true customer needs* agar mampu menjawab permasalahan tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan tiga metode yaitu *WebQual* 4.0, Model Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD). Dimensi *WebQual* yang digunakan adalah *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Hasil dari integrasi *WebQual* 4.0 dan Model Kano didapatkan lima *true customer needs* yang selanjutnya di olah pada metode QFD. Dalam metode QFD terdapat 11 karakteristik teknis dan 12 *Critical Part*. Sehingga pada hasil akhir terdapat 10 rekomendasi perbaikan untuk *Website* Magister Teknik Industri *Telkom University*. Hasil rancangan rekomendasi perbaikan tersebut telah diverifikasi dan divalidasi sehingga diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi. Selain itu rekomendasi rancangan yang diberikan dinilai akan dapat meningkatkan efektivitas penggunaan *website*.

Kata kunci : Media Digital Marketing, Website, WebQual, Model Kano, Quality Function deployment