

## ABSTRAK

Internet adalah salah satu media yang sangat baik untuk berkomunikasi dengan berbagai orang di seluruh dunia. Tasikmalaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang masyarakatnya menggunakan Internet sebagai media untuk mengakses informasi yang ada di Indonesia ataupun mancanegara. Indonesia memiliki kecepatan Internet yang sangat rendah jika dibandingkan negara-negara lainnya. Menurut Net Index Ookla (27/4/2014), Indonesia menduduki peringkat ke-146 dari 190 Negara yang terdaftar. Perlu dilakukan upaya oleh pemerintah, untuk menetapkan standar kualitas yang tepat pada layanan Internet.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengguna Internet yang dapat direkomendasikan kepada regulator dalam menyusun standar kualitas layanan Internet dengan menggunakan metode *Service Quality* dan model Kano. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur kepuasan serta preferensi pelanggan terhadap 16 atribut kebutuhan yang telah ditentukan berdasarkan metode *servqual*, hasil penelitian terkait yang dilakukan Tiara Indriani Pratiwi, rekomendasi ITU-T G.1000 dan *ETSI TR 102 276 V1.1.1 (2003-10)*.

Rekomendasi untuk regulasi terdiri dari 3 bagian. Terdapat 3 atribut *must be* yang harus dipertahankan kinerja layanannya karena telah melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas untuk atribut ini dapat berpatokan pada kinerja yang dicapai saat ini. Terdapat 7 atribut *must be* yang harus ditingkatkan karena belum memenuhi harapan pelanggan saat ini. Terdapat 7 atribut *one dimensional* yang harus ditingkatkan karena belum memenuhi harapan pelanggan.

Kata kunci : Tasikmalaya, *Service Quality*, Kano, *True Costumer Needs*