

ABSTRAK

Emma adalah *smart home platform* yang fokus pada kenyamanan dan keamanan. Aplikasi *Emma* sangat cerdas karena dapat mengenali pengguna, sehingga *Emma Smart Home* mampu mengendalikan semua perangkat elektronik sesuai dari aktivitas dari pengguna dan kebiasaan dari pengguna aplikasi *Emma Smart Home*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan *Emma Smart Home* menggunakan integrasi *Product Quality* dan Kano sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas produk aplikasi *Emma Smart Home*. Terdapat 20 atribut kebutuhan pelanggan yang digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan kepentingan produk, mengklasifikasikan atribut kebutuhan, dan menentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan sebagai *True Customer Needs*.

Berdasarkan hasil pengukuran *Product Quality* didapatkan sebelas atribut kuat dan sembilan atribut lemah. Berdasarkan pengklasifikasian Kano diperoleh sepuluh atribut yang perlu untuk diprioritaskan dan satu atribut yang perlu untuk dikembangkan.

Rekomendasi berisi atribut kebutuhan aplikasi *Emma Smart Home* yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sebagai *true customer need*, *True customer needs* yang diperoleh adalah aplikasi dapat mengontrol perangkat elektronik yang ada di rumah, aplikasi dapat mengenali kebiasaan user dalam menggunakan perangkat elektronik (berdasarkan waktu yang sudah di *setting*), aplikasi dapat membantu user mengetahui atau memonitor kondisi rumah, aplikasi memberikan notifikasi kepada user sesuai dengan keadaan rumah, aplikasi mudah digunakan atau *easy to use*, aplikasi dapat mengatur mematikan /menghidupkan alat elektronik berdasarkan device, aplikasi cepat merespon pengontrolan dari jarak jauh, aplikasi mendukung untuk semua merek elektronik, aplikasi aman untuk digunakan tidak merusak alat elektronik, akcepatan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, informasi penginstalan yang diberikan mudah dimengerti.

Kata kunci :Emma Smart Home, Analisis Kebutuhan, Product Quality, Kano, Integrasi Product Quality dan Kano.