

## ABSTRAKSI

Persaingan dalam bisnis *online* semakin ketat seiring berkembangnya industri *e-commerce*. Peter Says Denim merupakan salah satu produsen busana yang telah memanfaatkan teknologi internet untuk memasarkan produknya. Untuk memenangkan persaingan dalam bisnis *online*, Peter Says Denim harus memberikan kualitas layanan yang prima sebagai keunggulan kompetitif perusahaan. Saat ini, Peter Says Denim belum mampu memberikan kualitas layanan terbaik karena masih ditemukan berbagai macam keluhan pelanggan. Oleh karena itu, Peter Says Denim memerlukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Peter Says Denim tidak cukup hanya mengetahui kepuasan pelanggan, akan tetapi perusahaan juga harus mengetahui kelemahan layanan. Dengan perbaikan terhadap atribut kelemahan layanan, maka layanan penjualan *online* yang saat ini telah ada dapat dikembangkan lagi agar lebih baik.

Penelitian ini mengidentifikasi 28 atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara terhadap *lead users*. *E-Service Quality* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut kelemahan layanan. Hasil pengolahan data menggunakan *E-Service Quality* mengidentifikasi 17 atribut kelemahan layanan. Model Kano digunakan untuk memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya. Model Kano mengidentifikasi bahwa dari 28 atribut kebutuhan 11 atribut berkategori *must be*, 10 *one dimensional*, 5 *attractive*, dan 2 *indifferent*. Berdasarkan integrasi *E-Service Quality* dan Model Kano diperoleh 16 atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas pengembangan layanan penjualan *online* Peter Says Denim. Upaya perbaikan kualitas layanan dengan penggabungan *E-Service Quality* dengan Model Kano belum dapat memberikan solusi secara sistematis. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan metode integrasi *E-Service Quality*, Model Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD).

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan pesaing dengan tujuan untuk mengembangkan kualitas layanan penjualan *online* Peter Says Denim. Rekomendasi yang diberikan antara lain membuat standar informasi pada *website*, membuat prosedur koordinasi antar bagian yang terkait, meningkatkan frekuensi *update website*, mengadakan program evaluasi melalui pengumpulan *feedback* pelanggan, penambahan perangkat BlackBerry sebagai media *service center*, merancang standar prosedur kerja *customer service*, merancang prosedur pengiriman barang, melakukan *monitoring* kinerja pegawai, merancang standar kompensasi alternatif penyelesaian masalah, mengadakan program khusus *custom product*, melakukan *outsource* untuk produksi *custom product*, dan mengadakan undian berhadiah. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah divalidasi oleh pihak perusahaan dan dinyatakan dapat direalisasikan.

Kata kunci : *E-Service Quality*, Model Kano, *QFD*, Layanan *Online*