ABSTRAK

DKantin.com merupakan salah satu perusahaan *e-commerce* di Kota Bandung, yang menyediakan layanan pesan antar makanan secara *online.* DKantin.com memasarkan layanan pesan antar makanannya melalui *website.* Berdasarkan hasil survei pendahuluan diperoleh keluhan pada *website* DKantin.com yang menunjukkan ketidakpuasan konsumen terhadap *website.* Oleh karena itu perlu adanya perbaikan kualitas layanan *website* DKantin.com. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan konsumen DKantin.com sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan *website* dengan menggunakan integrase *E-Servqual* dan Model Kano. Terdapat 22 atribut kebutuhan konsumen yand didapatkan berdasarkan *voice of customer.* Atribut kebutuhan digunakan untuk mengukur tingkat kepentinga, tingkat kepuasan, dan tingkat harapan layanan *website*, mengklasifikasikan atribut kebutuhan berdasarkan dimensi *E-Servqual* dan Model Kano dan menentukan atribut kebutuhan yang dijadikan sebagai *True Customer Needs.* Berdasarkan hasil pengolahan *E-Servqual* didapatkan 11 atribut kuat dan 11 atribut lemah. Sedangkan berdasarkan klasifikasi Model Kano diperoleh 11 atribut yang diprioritaskan dan 2 atribut yang perlu dikembangkan. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang diprioritaskan dan dikembangkan sebagai *True Customer Needs. True Customer Needs* yang diperoleh adalah *website* dirancang dengan perpaduan warna yang menarik, penggunaan ukuran dan jenis huruf yang mudah dibaca pada *website* Dkantin.com, kesesuaian tampilan *website* dengan tema tertentu (ramadhan, natal, nyepi), kesesuaian antara gambar makanan dengan produk asli, ketepatan waktu pengiriman pesanan ke konsumen, menu pada *website* berfungsi dengan baik, ketersediaan pilihan *contact center* pada *website, website* mudah diakses, registrasi dapat terhubung langsung dengan *facebook* atau *twitter,* deskripsi mengenai makanan tersedia pada *website, website* DKantin.com terbebas dari virus.

Kata Kunci: *Website, E-Commerce, E-Servqual,* Model Kano, Integrasi *E-Servqual* dan Model Kano.