

## ABSTRAK

*E-commerce* bisnis berlangsung kian semarak dalam dunia maya terkait dengan makin meningkatnya pengguna internet saat ini. Kemajuan di bidang *e-commerce* ini dimanfaatkan oleh sebuah perusahaan *start up* baru yaitu perusahaan Dkantin. Perusahaan ini membuka usaha di bidang makanan dengan target mahasiswa. Perusahaan Dkantin sendiri terletak berdekatan dengan Telkom University. Namun pelanggannya masih sedikit. Penelitian ini dilakukan mengenai apa sebenarnya yang dibutuhkan pelanggan saat ini dengan mengintegrasikan antara kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian bertujuan untuk menghasilkan *output* berupa rekomendasi *true customer needs* yang perlu diperhatikan sebagai input untuk mengolah data pada metode QFD (*Quality Function Development*). Penelitian ini diawali dengan tahap pertama, yakni *house of quality* untuk menentukan karakteristik teknis. Tahap kedua pengembangan konsep yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Tahap ketiga yaitu *part deployment* sebagai prioritas ataupun *critical part*.

Hasil yang didapat yaitu berupa rekomendasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas *website*, diantaranya menambahkan warna dasar pada tampilan *website* bisa menggunakan warna primer yaitu merah, menambahkan jumlah tenaga kerja sebanyak tiga orang berdasarkan kondisi yang dimiliki perusahaan Foody, menambahkan kriteria pekerja dengan tingkat pendidikan D3 dan S1, menambahkan kriteria pekerja dengan pengalaman kerja minimal satu tahun, memperbaiki *website* agar menu *website* dapat diakses kembali (ter-update secara berkala), menambahkan media lain yang digunakan untuk registrasi seperti facebook maupun google, menambahkan deskripsi pada setiap menu makanan di *website*, menyewa web hosting minimal 1 perusahaan sebagai tempat penyedia keamanan data *website* perusahaan salah satu contohnya nusantarahost

**Kata kunci :** TCN (*True Customer Needs*), QFD (*Quality Function Deployment*), *House Of Quality*, *Part Deployment*, *Critical Part*