

ABSTRAK

CV.DEF merupakan salah satu jasa *laundry* sepatu yang ada di Bandung dan memiliki 7 cabang. Selain *laundry* sepatu, CV.DEF juga memiliki pilihan layanan lain seperti *leather care*, *unyellowing* dan *repaint*. Salah satu jenis dari *laundry* yang ditawarkan oleh CV.DEF adalah layanan *deep cleaning*. Profit utama CV.DEF berasal dari layanan *deep cleaning*, maka CV.DEF harus memaksimalkan layanan *deep cleaning* dan meningkatkan jumlah sepatu yang masuk untuk dicuci sehingga nantinya akan meningkatkan profit perusahaan. Untuk itu pihak CV.DEF berencana untuk melakukan pengembangan layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dari kebutuhan para konsumen CV.DEF menggunakan integrasi *service quality* dan Model KANO. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas dari layanan CV.DEF secara keseluruhan. Penelitian ini mendapatkan 25 atribut kebutuhan konsumen yang nantinya akan digunakan untuk menentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dan ditingkatkan dalam pengembangan layanan.

Hasil dari pengolahan kuesioner *service quality* menunjukkan bahwa terdapat 11 atribut kebutuhan kuat dan 14 atribut kebutuhan lemah. Selanjutnya ada 8 atribut kebutuhan yang termasuk dalam kategori *must-be*, 4 atribut yang termasuk dalam kategori *indifferent*, 6 atribut yang termasuk ke dalam atribut *one dimensional/performance needs* dan terakhir terdapat 7 atribut yang termasuk kategori *attractive*. Hasil lain dari integrasi pengolahan kuesioner Model KANO dan *service quality* didapatkan 7 atribut kebutuhan yang perlu untuk diprioritaskan dan 8 atribut kebutuhan yang perlu untuk ditingkatkan.

Rekomendasi dirumuskan dari hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan sebagai *True Customer Needs*. *True Customer Needs* diperoleh dari atribut-atribut yang termasuk dalam kategori yang diprioritaskan dan ditingkatkan.

Kata kunci: *Shoe Laundry, Laundry, Analisis Kebutuhan, Service Quality, KANO, Integrasi Service Quality dan KANO*