

ABSTRAK

Roffee's merupakan salah satu UKM yang berada di Bandung yang bergerak dibidang makanan. Roffee's didirikan oleh bapak Emil Zam Harira pada November 2013. Pada awalnya, produk yang dijual oleh *owner* hanya satu varian rasa saja yaitu rasa lychee. Namun, seiring dengan waktu yang berjalan dan mendapatkan respon positif dari pelanggan, *owner* memutuskan untuk mengembangkan produk tersebut dengan meningkatkan jenis varian rasa puding serta menamai produk tersebut dengan nama Roffee's. Salah satu varian rasa puding yang dijual oleh Roffee's adalah rasa Thai Tea. Dalam menghadapi persaingan, Roffee's dituntut untuk mempertahankan kualitas puding sehingga dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberika usulan perbaikan kualitas produk Puding Thai Tea dari Roffee's mulai dari cita rasa, tekstur, hingga stiker kemasan produk. Hal ini dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas produk puding Thai Tea Roffee's. Dalam penelitian ini terdapat 20 atribut kebutuhan pelanggan yang didapat dari hasil *voice of coustomers*. Berdasarkan hasil integrasi dari pengolahan kuesioner *product quality* dan model Kano didapatkan rekomendasi atribut kebutuhan, yaitu 7 atribut kebutuhan yang dipertahankan, 2 atribut kebutuhan yang ditingkatkan, dan 11 atribut kebutuhan yang diperbaiki. Atribut yang akan menjadi *True Customers Needs* adalah atribut kebutuhan yang ditingkatkan dan diperbaiki dengan total 13 atribut kebutuhan.

Kata Kunci : Puding Thai Tea, Roffee's, Analisis Kebutuhan, *Product Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*