

ABSTRAK

PT. Insan Agritama Teknologi (Inagri) adalah *supplier* sayuran *online* untuk restoran dan industri pengolahan makanan. Inagri mempunyai produk turunan yaitu Inaventory. Inaventory merupakan bagian perusahaan dari Inagri yang bergerak dalam bidang IT *Consultant* khususnya manajemen pergudangan. Inaventory berencana memperluas jangkauannya dengan membangun penyewaan gudang berbasis *online* sebagai *platform* yang mempertemukan pebisnis atau yang membutuhkan gudang dengan penyedia gudang. Dalam mengembangkan layanan Inaventory, media yang digunakan adalah *website*. Penyewaan gudang berbasis *website* di Indonesia yang sudah cukup dikenal diantaranya Crewdible, Pakde, Waresix, dan Fulfilled by Lazada namun penyewaan gudang berbasis *website* yang sudah ada teridentifikasi masih belum memenuhi kebutuhan penggunanya. Dalam hal ini Inaventory akan memanfaatkan kelemahan dari penyewaan gudang berbasis *website* yang ada untuk membangun layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory.

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan integrasi *Electronic Service Quality* dan *Refined Kano* dengan tujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan penyewaan gudang berbasis *website*. Adapun dimensi *Electronic Service Quality* yang digunakan yaitu *Information Quality, Efficiency, Responsiveness, Security & Privacy, Web Design, dan Navigation*. Dari dimensi tersebut diperoleh 20 atribut kebutuhan layanan penyewaan gudang berbasis *website* dan diperoleh 11 atribut sebagai *True Customer Needs* yang harus dikembangkan dan diprioritaskan sebagai tahapan rekomendasi.

Kata Kunci: *Attribute needs, Electronic Service Quality, Inaventory, Kano Models, True Customer Needs, Refined Kano, Website.*