

## ABSTRAK

Esgotado merupakan salah satu merek (*brand*) lokal di Indonesia yang bergerak di bidang industri *fashion* di Kota Bandung yang memproduksi produk tas, kaos, sepatu, jaket, celana, dan aksesoris berbahan bordir. Esgotado memiliki slogan “*Good Choice for Good Looking*” dan berdiri sejak tahun 1988. Sasaran pasar yang dituju adalah kalangan usia 18 hingga 35 tahun. Pada bulan November tahun 2012, Esgotado melakukan pengembangan saluran penjualan dengan fokus penjualan melalui *online*. Esgotado telah memperkenalkan *website* resmi yaitu [www.Esgotado.com](http://www.Esgotado.com) yang berisi informasi mengenai seluruh produk seperti jenis bahan, tipe produk, harga, dan ukuran produk yang sedang tersedia atau dapat dipesan sebelumnya melalui *website* dengan melakukan transaksi pembelian produk. Seiring dengan pola volume penjualan produk tas Esgotado yang meningkat, terdapat presentase pembelian produk tas yang terbagi menjadi dua saluran yaitu saluran *non-website* dan *website*. Walaupun begitu, saluran *website* Esgotado dirasa masih kurang maksimal dari segi penjualan yang disebabkan adanya keluhan pelanggan terkait layanan *website*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang kebutuhan layanan *website* Esgotado menggunakan integrasi pengembangan Metode *Webqual* dengan Model Kano dengan mengidentifikasi 26 atribut kebutuhan layanan *website* Esgotado. Penelitian ini dilakukan terhadap 150 responden yang telah memenuhi seluruh karakteristik responden yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan hasil pengolahan data, atribut kebutuhan pelanggan yang perlu ditingkatkan sebagai *true customer needs* yaitu empat belas atribut yang merupakan bagian dari dua atribut yang dikembangkan dan dua belas atribut yang dititingkatkan. Selanjutnya, rekomendasi didasarkan atas hasil pengolahan data dan analisis yang berisikan atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan dan ditingkatkan sebagai *true customer needs*.

Kata Kunci: Perancangan Kebutuhan, *Website*, Metode *Webqual*, Model Kano, *True Customer Needs*.