

ABSTRAK

Applecoast adalah salah satu perusahaan yang menjalankan kegiatan usaha dalam bidang fashion yang telah berdiri sejak tahun 2013, dengan memiliki spesifikasi pasar kaum muda dalam kisaran menengah ke atas, sebagai busana kasual sehari-hari yang dapat dikenakan bagi mereka yang muda, aktif, dan menjadi pakaian dengan gaya hidup perkotaan dan juga dapat digunakan pecinta skateboard dan selancar. Namun, Applecoast memiliki beberapa keluhan dan kendala salah satunya adalah layanan *website*. Oleh karena itu, Applecoast perlu mengidentifikasi kebutuhan layanan dan meningkatkan kualitasnya berdasarkan tingkat kepentingan.

Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dan Model *Refined* Kano. *E-Servqual* digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan pelanggan terhadap layanan yang diberikan sehingga didapatkan atribut-atribut kuat untuk ditingkatkan. Model *Refined* Kano digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atribut dengan tingkat kepentingan yang diterjemahkan dalam kategori *Refined* Kano. Dengan mengintegrasikan *E-Servqual* dan Model *Refined* Kano menghasilkan rekomendasi atribut yang perlu ditingkatkan oleh pihak *website* Applecoast. Berdasarkan hasil integrasi *E-Servqual* dan Model *Refined* Kano, didapatkan 22 atribut kebutuhan dan dari 22 atribut kebutuhan tersebut, didapatkan 10 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan pengaruh dari masing-masing atribut tersebut, 10 atribut kebutuhan yang ditingkatkan disebut *true customer needs* untuk diidentifikasi dan diberikan rekomendasi

Kata Kunci: Atribut Kebutuhan, Applecoast, *E-Servqual*, Model *Refined* Kano, *True Customer Needs*