

ABSTRAK

Badger Invaders merupakan salah satu industri *retail fashion* pakaian yang berpusat di Kota Bandung yang memproduksi pakaian dan aksesoris lainnya. Setelah hampir 20 tahun berdiri, banyak pesanan datang dari berbagai luar kota Bandung sehingga ekspansi bisnis bisa dilakukan ke berbagai kota besar di Indonesia. Selain itu, lini produk lain juga ditambahkan, seperti tas, sandal, sabuk, dompet, kaus kaki dan kacamata. Perusahaan juga telah mengembangkan *website* yang berfungsi sebagai pusat penjualan dengan sistem *online*. Dengan adanya *website* dan *outlet*, perusahaan kini memiliki dua sistem penjualan, yakni secara *online* dan *offline*. Namun, media sosial *Instagram* merupakan satu-satunya cara dalam mempromosikan produknya secara *online*. Diketahui juga masih terdapat kekurangan pada pengelolaan media sosial *Instagram*. Hal tersebut yang menjadi dasar bagi penelitian ini untuk merancang atribut kebutuhan yang terkait dengan pengelolaan *Instagram Badger Invaders* menggunakan integrasi *Fuzzy-Information Quality* dan *Fuzzy-Refined Kano*. Adapun dimensi yang digunakan diantaranya *timeliness*, *reponsiveness*, *intrinsic*, *understandability*, *accessibility*, *completeness*, *creative integration*. Dari dimensi tersebut diperoleh 21 atribut kebutuhan pengelolaan akun *Instagram*. Hasil Penelitian menunjukkan dari 21 atribut kebutuhan terdapat 14 atribut sebagai *True Customer Needs* yang harus dikembangkan dan diprioritaskan. Rekomendasi atribut kebutuhan ini dirumuskan berdasarkan integrasi *Fuzzy-Information Quality* dan *Fuzzy-Refined Kano*.

Kata kunci : *Instagram*, *Information Quality*, *Refined Kano*, *Fuzzy Logic*, *True Customer Needs*