

ABSTRAK

Cotton.go merupakan salah satu *local brand* yang memproduksi dan menjual kemeja, *t-shirt*, dan *outwear* yang bisa dipakai baik pria maupun wanita (*unisex*). Berdiri sejak tahun 2015 Cotton.go menggunakan metode *offline* dalam memasarkan produknya hingga saat 2017 mulai memasuki ranah *online* seperti *e-marketplace* dan *e-commerce*. Namun, *e-commerce* Cotton.go belum mampu memberikan kualitas layanan yang baik karena masih terdapat keluhan mengenai layanan *e-commerce*. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut dari *e-commerce* Cotton.go yang bisa ditingkatkan dan dikembangkan sesuai dengan urutan prioritas untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Tahapan pertama adalah memperoleh data berupa *true customer needs* yang kemudian akan diidentifikasi menjadi karakteristik teknis. Setelah itu, karakteristik teknis akan dinilai keterkaitannya dalam QFD (*Quality Function Deployment*) Iterasi Satu (*House of Quality*). Metode QFD membantu untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan yang dapat dikembangkan dengan menyesuaikan kapabilitas dari Cotton.go untuk memperbaikinya. Selanjutnya, adalah tahapan pengembangan konsep dengan membuat konsep alternatif yang akan dipilih oleh pihak Cotton.go. Tahap terakhir ialah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) untuk menentukan prioritas dari *critical part*. Prioritas *critical part* didapatkan dari prioritas karakteristik teknis pada QFD Iterasi Satu.

Rekomendasi yang dihasilkan adalah hasil *brainstorming* dengan pihak Cotton.go dan *benchmarking* dengan kompetitor. Rekomendasi akhir sudah di verifikasi oleh pihak Cotton.go dan dapat diimplementasikan secara bertahap agar tercapainya peningkatan kualitas layanan *e-commerce* Cotton.go.

Kata Kunci: *E-commerce, Quality Function Deployment (QFD), Part Deployment, Benchmarking, House of Quality.*