

### Abstrak

UMKM memiliki peran sebagai pilar pemerataan kesejahteraan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. PD Berkah merupakan salah satu pelaku UMKM yang bergerak di bidang ritel dan tekstil yang saat ini mengalami masalah penurunan pendapatan yang disebabkan karena jumlah penjualan yang terus menurun. Penurunan penjualan pada toko kain PD Berkah Cigondewah mendorong perlunya perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perancangan Tugas Akhir ini bertujuan untuk merancang atribut kebutuhan yang menjadi prioritas perbaikan yang menjadi *True Customer Need*. Metode yang digunakan adalah integrasi antara Model *Service Quality* dan Model Kano untuk mengidentifikasi atribut pelayanan berdasarkan dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah berkunjung dan bertransaksi di toko tersebut. Tahapan analisis dimulai dari identifikasi atribut kebutuhan melalui *Voice of Customer* dan studi literatur, uji normalitas, uji validasi konstruk, uji reliabilitas, pengolahan data *Service Quality* untuk menentukan atribut kuat dan lemah, serta klasifikasi atribut menggunakan Model Kano. Selanjutnya, atribut-atribut tersebut diintegrasikan untuk menghasilkan *True Customer Needs* (TCN) yang menjadi dasar rekomendasi perbaikan. Hasil perancangan Tugas Akhir menunjukkan bahwa terdapat sembilan atribut yang termasuk kategori lemah dan delapan atribut kuat. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada atribut lemah dengan kategori *Must-be*, *One-dimensional*, dan *Attractive* serta atribut kuat dengan kategori *Attractive*. Perancangan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas pelayanan pada toko kain PD Berkah yang menjadi salah satu pelaku UMKM.

**Kata kunci:** UMKM, Ritel, Toko Kain, *Service Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*.