

## ABSTRAKSI

Perkembangan dunia internet yang pesat di Indonesia mendorong tumbuhnya bisnis toko *online*, salah satunya adalah Esgotado asal Bandung yang merupakan UKM yang memproduksi tas untuk kalangan anak muda. Esgotado melakukan penjualan tas melalui *website* resmi yaitu [www.esgotado.net](http://www.esgotado.net), sejak November 2012. Selama perjalanan usahanya, Esgotado mengalami peningkatan penjualan, tetapi terdapat kekurangan pada layanan *e-commerce* Esgotado dan layanan pesaing (Brodo) yang lebih baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang peningkatan kualitas layanan *e-commerce* Esgotado yang berbasis pada kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan *e-commerce* Esgotado yang sesuai dengan *True Customer Needs* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD merupakan metode peningkatan kualitas layanan yang dilakukan berdasarkan *input voice of customer*, *voice of engineer* dan perbandingan layanan terhadap layanan serupa. Perbandingan layanan dilakukan terhadap layanan *e-commerce* Brodo untuk memperoleh target yang akan dicapai layanan *e-commerce* Esgotado agar lebih baik.

Pengidentifikasi *True Customer Needs* telah dilakukan sebelumnya pada penelitian yang berjudul ” Analisis Kebutuhan Layanan *E-Commerce* Esgotado dengan Menggunakan Integrasi *Electronic Service Quality* dan Model Kano”. Hasil dari penelitian tersebut selanjutnya akan diolah pada penelitian ini pada *QFD* iterasi 1 dan 2.

Hasil penelitian sebelumnya diperoleh 16 atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* terhadap layanan *e-commerce* Esgotado. Kemudian pengolahan data menggunakan *Quality Function Deployment* diperoleh 7 karakteristik teknis dan 11 *critical part*, dimana karakteristik teknis pengembangan *design website* Esgotado dan *critical part* pengembangan navigasi *website* menjadi prioritas pertama yang perlu dikembangkan untuk peningkatan kualitas layanan *e-commerce* Esgotado.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Layanan *E-commerce*, Esgotado, Karakteristik Teknis, *Critical Part*.