

## ABSTRAK

Inagri (Pertanian Indonesia) dari PT. Insan Agritama Teknologi adalah *Platform* Pertanian yang memasok produk-produk pertanian dan menyediakan layanan pembelian untuk Hotel, Restoran dan Katering dengan basis *online*. Dimana Hotel, Restoran dan Katering tersebut dapat membeli bahan-bahan mentah untuk keperluan dapur mereka. Pada *platform* inagri terdapat keluhan pelanggan terhadap layanan websitenya, oleh karena itu pihak inagri perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan terhadap layanan *website* dan meningkatkan kebutuhan tersebut agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan *true customer needs* berdasarkan dari *voice of customer* sehingga didapatkan atribut-atribut kebutuhan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode Kano dan integrasi *electronic service quality*, *E-Servqual* digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *website* inagri sehingga didapatkan atribut lemah untuk ditingkatkan, sedangkan metode Kano digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atribut dengan tingkat kepuasan yang diterjemahkan ke dalam kategori Kano.

Berdasarkan *voice of customer* dan studi literatur didapatkan 21 atribut kebutuhan yang kemudian diintegrasikan menggunakan *E-Servqual* dan metode Kano, sehingga dari 21 atribut tersebut didapatkan 13 atribut kebutuhan yang perlu untuk ditingkatkan. Atribut kebutuhan yang perlu untuk ditingkatkan dan dipenuhi merupakan *true customer needs* yang akan diidentifikasi dan diberikan rekomendasi.

Kata kunci: *E-Servqual*, Metode Kano, *True Customer Needs*, *Voice of Customer*, Inagri