

ABSTRAK

Esgotado merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang konveksi di Bandung yang melakukan penjualan secara *online*. Seiring dengan berkembangnya teknologi, perkembangan dalam bisnis *online* juga semakin pesat yang menyebabkan munculnya para pesaing yang sejenis. Hal ini merupakan masalah yang harus dihadapi oleh Esgotado. Pesaing yang dirasa dapat mempengaruhi penjualan Esgotado adalah Eigerindo dan Visval. Namun dengan adanya kedua pesaing tersebut, perusahaan juga harus menciptakan pandangan positif karena dengan adanya pesaing akan mempengaruhi perilaku konsumen sebelum akhirnya konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan penjualan *online* pada *website* Esgotado yang sesuai dengan *True Customer Needs* (TCN). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). *Quality Function Deployment* merupakan salah satu metode perbaikan kualitas produk atau jasa dengan *True Customer Needs* sebagai inputannya. Hasil dari penelitian tersebut kemudian akan diolah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* pada penelitian ini. Dari penelitian sebelumnya dihasilkan 14 atribut kebutuhan yang menjadi *True Customer Needs* terhadap layanan *website* Esgotado. Kemudian setelah pengolahan data menggunakan *Quality Function Deployment* diperoleh 12 karakteristik teknis dan 12 *critical part* yang akan dikembangkan guna meningkatkan kualitas layanan *website* Esgotado.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan dan melakukan *benchmarking* dengan kompetitor yang sejenis. Rekomendasi yang diusulkan adalah penambahan jumlah jenis navigasi, jenis *filter*, jenis transaksi pembayaran, jenis program loyalitas, jenis media *customer service*, jenis fitur *zoom*, jenis media *review*, jenis informasi, jenis cara pengiriman, pengurangan waktu maksimal pengiriman dan pergantian tahap penukaran. Seluruh rekomendasi telah diusulkan dan diverifikasi oleh pihak Esgotado.

Kata kunci : Esgotado, *True Customer Needs*, *Quality Function Deployment*, Karakteristik teknis, *Critical part*.