

ABSTRAK

Pertumbuhan pengguna internet yang pesat di seluruh dunia khususnya di bidang media social, membuka peluang bagi perusahaan-perusahaan untuk memanfaatkannya sebagai media komunikasi dan pemasaran. Amanda memilih *Facebook* sebagai media komunikasi dengan pelanggan-pelanggannya. Melihat pertumbuhan pengguna *Facebook* di Indonesia yang menduduki peringkat tertinggi ke-4 di dunia, menunjukkan bahwa *Facebook* merupakan media yang potensial untuk digunakan sebagai media komunikasi dan pemasaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut-atribut kebutuhan dari pengunjung *Facebook* Amanda Brownies, dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan Model Kano. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi atribut-atribut kebutuhan yang diperoleh dengan mewawancarai responden-responden. Hasil wawancara yang berupa jawaban-jawaban acak responden (*Voice of Customer*) kemudian diklasifikasikan menjadi atribut-atribut, dan kemudian atribut-atribut tersebut dikelompokkan berdasarkan dimensi-dimensi. Pengklasifikasian *Voice of Customer* sampai menjadi atribut yang terklasifikasi berdasarkan dimensi ini menggunakan *Affinity Diagram*.

Berdasarkan hasil penggalan atribut, didapatkan 17 atribut yang terbagi kedalam 5 dimensi. Kemudian dilakukan perancangan kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing atribut dan pengkategorian masing-masing atribut kedalam kategori Kano. Kemudian dilakukan integrasi hasil pengolahan data dari kuesioner *E-Servqual* dan kuesioner Model Kano sehingga didapatkan 10 Atribut yang merupakan *True Customer Needs* dan kemudian dilakukan analisis terhadap masing-masing atribut kebutuhan tersebut.

Rekomendasi dirumuskan untuk mengetahui penanganan apa yang paling tepat dilakukan untuk masing-masing atribut kebutuhan agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Rekomendasi dirumuskan melalui tahap wawancara, pengolahan kuesioner dan analisis masing-masing atribut kebutuhan. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa terdapat 10 atribut kebutuhan layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan antara lain Kesanggupan Admin untuk selalu menjawab pertanyaan pada *Chat/Message*, Kesanggupan Admin untuk selalu menanggapi *posting* pelanggan pada Timeline, Kesanggupan Admin untuk selalu menanggapi *message* pelanggan pada *Chat/Message*, Kesigapan Admin dalam Menjawab Pertanyaan di Timeline, Kesigapan Admin dalam Menjawab Pertanyaan *via Chat/Message*, Kesigapan Admin dalam Menghadapi Keluhan, Kemampuan Komunikasi Admin, Kesopanan Admin, Perhatian Personal dari Admin dan Frekuensi *Update* informasi yang dilakukan.

Kata kunci : Analisis Kebutuhan, *E-Service Quality*, *Kano Model*, *True Customer Needs*, *Facebook Amanda Brownies*