

ABSTRAK

Yellow Truck merupakan salah satu bisnis pada sektor industri kreatif di kota Bandung yang bergerak dalam bidang kuliner, yang berdiri sejak 2013. Namun seiring berjalannya waktu hingga sampai saat ini, semakin banyak bisnis yang bergerak dibidang yang sama di kota Bandung. Oleh karena itu pihak management harus memberikan pelayanan yang baik bagi *customer* agar dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan saat sedang berkunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan dari *customer* Yellow Truck dengan menggunakan integrasi Model Kano dan *SERVQUAL* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan Yellow Truck. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi terhadap 20 atribut kebutuhan dari customer Yellow Truck.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *SERVQUAL*, terdapat 12 atribut kuat dimana atribut ini sudah memenuhi harapan dari *customer* dan 8 atribut lemah dimana atribut ini belum memenuhi harapan dari penghuni asrama. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner Model Kano terdapat 8 atribut yang termasuk ke dalam kategori *must-be*, 6 atribut dalam kategori *one dimensional*, 2 atribut dalam kategori *attractive*, dan 4 atribut dalam kategori *indifferent*. Setelah itu, dilakukan pengintegrasian *SERVQUAL* dan Model Kano sehingga diperoleh kategori kebutuhan yang harus dipertahankan, ditingkatkan, dikembangkan dan diabaikan oleh pihak manajemen Yellow Truck. Kebutuhan yang ditingkatkan dan dikembangkan ini lah akan menjadi *true customer needs*.

Kata kunci : Yellow Truck Kafe, Analisis Kebutuhan, Atribut Kebutuhan *SERVQUAL*, Model Kano, dan *true customer needs*