

## ABSTRAK

Ekonomi kreatif adalah kegiatan ekonomi dalam masyarakat yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk menghasilkan ide, tidak hanya melakukan hal-hal yang rutin dan berulang. Menurut Badan Ekonomi Kreatif terdapat 16 subsektor yang berpotensi berkembang dalam ekonomi kreatif, dan salah satunya adalah bidang *Fashion*.

Bearpath adalah salah satu contoh industri kreatif yang bergerak pada bidang *Fashion*. Berdiri sejak tahun 2012, Bearpath memproduksi sandal dan berlokasi di kota Bandung, Jawa Barat. Bearpath memproduksi sandal yang memiliki perpaduan dengan gaya *outdoor* yang kuat dan kokoh tapi juga nyaman dan kasual ketika dipakai santai. Konstruksi yang ada pada setiap produk sandal Bearpath terinspirasi dari teknologi yang ada pada sepatu lari (*running shoes*) yang memadukan kualitas fisik dan kenyamanan di kaki. Setiap detil produk Bearpath dibuat dengan material yang memiliki kualitas baik. Sehingga seperti perpaduan antara sandal gunung yang kokoh dengan sepatu lari yang kuat dan nyaman.

Pada saat meluncurkan produknya, ada beberapa keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap salah satu produk sandal Bearpath yaitu sandal Hoko. Bearpath harus dapat mengetahui dan menyediakan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat bertahan di pasar penjualan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebutuhan pelanggan pada produk sandal Hoko Bearpath yang termasuk kedalam *True Customer Needs* menggunakan integrasi *Product Quality* dan Model Kano, sehingga dapat diketahui kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk sandal Hoko Bearpath. Pada penilitan ini terdapat 25 atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan *Voice of Customer* dari kualitas produk sandal Hoko Bearpath, dimana terdapat 12 atribut kebutuhan yang telah dapat memenuhi harapan pelanggan dan 13 atribut kebutuhan yang belum dapat memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil integrasi *Product Quality* dan Model Kano, didapat 13 atribut yang termasuk kedalam *True Customer Needs* yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan.

**Kata Kunci : Kebutuhan Pelanggan, Sandal Hoko, *Product Quality*, Model Kano, *True Customer Needs***