

ABSTRAK

Magma Apparel merupakan salah satu *e-commerce* yang berada di kota Bandung dan bergerak pada bidang *fashion* dan memproduksi barang-barang seperti tas, ikat pinggang, jaket, sandal, *sweater*, dompet, topi, kemeja *polo* atau *poloshirt*, kemeja dan aksesoris. Magma Apparel ini sudah berdiri sejak tahun 2005 tetapi hanya berfokus pada *reseller*. Pada akhir tahun 2018, Magma Apparel mulai berfokus kepada konsumen dengan mengembangkan layanan *e-commerce*. Layanan *e-commerce* ini berfungsi sebagai pusat penjualan pada sistem *online*. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kekurangan pada layanan *e-commerce* Magma Apparel. Hal tersebut yang menjadi dasar dalam penelitian ini untuk merancang atribut kebutuhan layanan *e-commerce* Magma Apparel melalui identifikasi atribut berdasarkan dimensi *E-Servqual* dan *Refined Kano*. Dimensi yang digunakan pada penelitian ini adalah *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Web Design*. Dari dimensi tersebut diperoleh 23 atribut kebutuhan perancangan layanan *e-commerce*.

Hasil penelitian menunjukkan dari 23 atribut kebutuhan terdapat 15 atribut sebagai *True Customer Needs* yang harus dikembangkan dan diprioritaskan. Rekomendasi atribut kebutuhan dirumuskan berdasarkan integrasi *E-Servqual* dan *Refined Kano*.

Kata kunci: *E-Commerce*, *Refined Kano*, *E-Servqual*, *True Customer Needs*.