

## ABSTRAK

Getzke adalah sebuah *brand* yang memproduksi alas kaki seperti sepatu dan *insole* sepatu di kota Serang, Banten. Getzke memiliki delapan tempat penjualan *online* yaitu Lazada, Shopee, Tokopedia, Shoesmart, Zalora, Blibli, media sosial, dan *website*. Berdasarkan hasil transaksi penjualan pada Juni 2021 hingga Mei 2022 *website* Getzke mendapatkan jumlah yang rendah dan tidak sesuai dengan jumlah penjualan di *marketplace* lain termasuk Shopee dengan penjualan tertinggi. *Website* diharapkan bisa menjadi tempat penjualan yang sering dipakai oleh pelanggan agar dapat merekam perilaku dan kebiasaan pelanggan dalam berbelanja melalui data yang telah otomatis masuk pada *website*. Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu diketahui atribut apa saja yang harus dipenuhi dalam meningkatkan layanan *website* Getzke melalui wawancara dengan pelanggan Getzke. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan keluhan pelanggan pada *website*.

Penelitian ini dilakukan dengan model Kano dengan integrasi *webqual* 4.0 untuk menentukan atribut yang akan menjadi *true customer needs*. Oleh karena itu perlu dilakukan penyusunan kuesioner *webqual* dan Model Kano. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner maka perlu dilakukan *pretest* kepada 30 orang. Kuesioner *pretest* diolah menggunakan uji normalitas, uji validitas, dan uji reliabilitas. Nilai yang sudah valid dan reliabel akan dilanjutkan ke penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 86 responden. Setelah melakukan tahap *screening* tersisa 71 responden yang sesuai dan valid untuk dilanjutkan ke pengolahan data selanjutnya. Terdapat enam *true customer needs* yang perlu diprioritaskan dan ditingkatkan untuk melakukan perbaikan *website*. *True Customer needs* yang perlu ditingkatkan adalah kejelasan petunjuk, informasi akurat, informasi mudah dimengerti, dan kejelasan informasi *customer service*, dan *customer service* yang responsif. *True Customer needs* yang perlu diprioritaskan adalah tampilan menarik. Setiap atribut akan diintegrasikan dengan tiga elemen sistem yaitu *method*, *man*, dan *tools*. Setelah itu akan dilakukan evaluasi hasil rancangan dengan mengkaji kelebihan dan kekurangan dari rancangan sistem terintegrasi. Getzke dapat menjadikan tugas akhir ini sebagai referensi dalam perbaikan layanan *website*.

**Kata Kunci:** Atribut Kebutuhan, *Website*, *True Customer Needs*, *Webqual*, Model Kano