

## ABSTRAK

Brolabs adalah salah satu anak perusahaan sepatu Bro.do yang bergerak di bidang reparasi sepatu. Banyaknya kompetitor dibidang yang sama membuat Brolabs harus mampu bersaing untuk bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pada kenyataannya, Brolabs belum bisa untuk mencapai target tersebut, baik dari target pelanggan yang datang ke Brolabs dan target pendapatan setiap bulannya.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kebutuhan pelanggan terhadap layanan Brolabs menggunakan *service quality* dan model Kano untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Brolabs. *Service quality* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan model Kano digunakan untuk mengidentifikasi tindak lanjut dari kebutuhan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 18 atribut kebutuhan dari hasil wawancara dengan pelanggan Brolabs. Berdasarkan hasil integrasi dari pengolahan kuesioner *service quality* dan model Kano didapatkan rekomendasi atribut kebutuhan, yaitu 7 atribut kebutuhan yang harus ditingkatkan dan 3 atribut kebutuhan yang harus diprioritaskan. Rekomendasi atribut inilah yang disebut sebagai *true customer needs* dan dapat dipertimbangkan oleh Brolabs untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Brolabs, *Service Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*