

Abstrak

Corner Rental Playstation merupakan salah satu UMKM yang bergerak pada bidang jasa, Pada tahun 2023 hingga 2024, *Corner Rental Playstation* mengalami fluktuatifnya jumlah pendapatan dan tidak tercapainya target untuk memenuhi operasional, dengan tidak tercapai target tersebut disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan dari layanan yang diberikan oleh *Corner Rental Playstation*, ketidakpuasan ini diperkuat dengan keluhan pelanggan sehingga diperlukan peningkatan kualitas layanan yang ada pada *Corner Rental Playstation*. Tugas Akhir ini bertujuan untuk melakukan identifikasi *True Customer Needs* yang didapatkan dari metode yang diintegrasikan dari *Service Quality* dan Model Kano sehingga mendapatkan atribut mana saja yang perlu ditingkatkan dan diprioritaskan sehingga menghasilkan rancangan rekomendasi. Total responden yang digunakan yaitu 80 responden, dengan menggunakan dimensi *ServQual Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* (TERRA), dengan total 16 atribut dan mendapatkan 10 atribut yang kuat dan 6 atribut yang lemah sehingga diperlukan rancangan rekomendasi.

Kata Kunci : Pelayanan, *Service Quality*, Model Kano, Atribut, Dimensi, *True Customer Needs*.