

ABSTRAK

Washbarn adalah usaha *laundry* sepatu yang beroperasi di Manado sejak bulan Juli 2022. Pada satu tahun terakhir, penjualan Washbarn mengalami beberapa masalah seperti penurunan pendapatan yang menyebabkan tidak tercapainya target penjualan bulanan. Hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penyebab penurunan diantaranya adalah, faktor produk/layanan seperti kebersihan yang kurang diperhatikan dan waktu pengerjaan yang terlalu lama, faktor promosi yang rendah membuat daya beli konsumen rendah, dan faktor harga yang tidak sesuai dengan kualitas layanan. Faktor-faktor ini mengindikasikan bahwa Washbarn memerlukan perancangan untuk meningkatkan kualitas layanan. Tugas Akhir ini bertujuan untuk merancang perbaikan jasa layanan *laundry* berdasarkan kebutuhan konsumen menggunakan integrasi *Service Quality* dan Model Kano. Dimensi *Service Quality* digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan melalui dimensi *SERVQUAL* yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsivemess*, *assurance*, dan *empathy*. Model Kano berfungsi untuk mengkategorikan atribut berdasarkan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, yang dikategorikan *One Dimensional*, *Must-Be*, *Attractive*, *Indifferent*, *Reverse*, dan *Questionable*. Hasil dari kedua metode yang digunakan adalah *True Customer Needs* yaitu kebutuhan konsumen yang perlu untuk diprioritaskan agar meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi serta keinginan pelanggan. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa dari 18 atribut kebutuhan yang didapatkan, 17 atribut masuk kategori lemah, dan 1 atribut kategori kuat. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi terhadap 14 atribut kebutuhan, antara lain penyediaan AC dan sofa, penambahan variasi layanan, pelatihan *staff*, sistem keanggotaan yang jelas, layanan antar jemput yang terjadwal. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, loyalitas pelanggan, dan memberikan nilai tambah untuk Washbarn pada konteks industri jasa.

Kata kunci: Washbarn, Kebutuhan Pelanggan, *Service Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*.