

# PENINGKATAN KUALITAS PRODUK INDUSTRI CAHAYA NIAGA TERHADAP TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN MODEL KANO DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Delfi Kurnia<sup>1)</sup>, Yesmizarti Muchtiar<sup>2)</sup>

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta

E-mail : delfikurnia97@gmail.com

## ABSTRAK

*Home industry* Cahaya Niaga yang memproduksi roti berusaha mengidentifikasi keinginan atau kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas dengan produk yang dihasilkan. Kepuasan konsumen menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu bisnis, tentunya setiap produsen harus melakukan perbaikan berkelanjutan agar mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Penelitian ini menggunakan Model Kano yang bertujuan untuk menentukan atribut mana yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan dimensi *service quality* terhadap atribut roti yang sesuai dengan keinginan konsumen dan QFD dengan tujuan memberikan prioritas pengembangan kualitas produk roti. Dari kriteria model Kano kategori *attractive* dan *one dimensional* dijadikan *customer requirement* dalam membangun HOQ. Dari HOQ didapatkan prioritas pengembangan perbaikan yaitu mengkaji ulang kerja sama terhadap penyediaan bahan baku, memberikan pilihan harga yang beraneka ragam dan inovasi rasa baru.

Kata Kunci: kualitas, Kano, HOQ, prioritas perbaikan.

## PENDAHULUAN

*Home* industri Cahaya Niaga merupakan usaha kecil menengah yang menghasilkan produk roti. Dengan banyaknya *home* industri penghasil roti di daerah Padang, mengakibatkan terjadinya persaingan diantara pedagang yang menghasilkan produk serupa. Oleh karena itu, setiap pedagang harus memiliki trik tertentu agar konsumen yang telah mereka miliki tidak beralih ke pedagang lain. Kepuasan konsumen menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu bisnis, tentunya setiap pedagang harus melakukan perbaikan berkelanjutan agar mendapatkan hati dari masyarakat, para pedagang harus selalu melihat apa kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pedagang adalah dengan meningkatkan kualitas produk terhadap kepuasan konsumennya. Metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu model Kano yang membagi spesifikasi dari produk yang diberikan kepada pelanggan. Dengan menggunakan model Kano, dapat diperkirakan aspek-aspek yang dapat meningkatkan penjualan roti. Pendekatan Model Kano digunakan untuk

menentukan atribut mana yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan dimensi *service quality* sesuai dengan keinginan konsumen<sup>[1]</sup>. Atas dasar inilah peneliti ingin melakukan suatu penelitian tentang kualitas produk. Oleh karena itu, dikembangkanlah konsep lain tentang QFD dengan mengintegrasikan penggunaan model kano pada QFD (Agung,2006). Model ini dapat membantu dalam proses pemilihan atribut tersebut. Dengan konsep model Kano dan QFD, pemilihan atribut dapat memperhatikan pengaruh dari masing-masing kebutuhan pada tingkat kepuasan konsumen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dimulai dengan melakukan studi pendahuluan di Cahaya Niaga. Kemudian melakukan pengumpulan data diantaranya gambaran umum perusahaan, produk yang diproduksi dan proses pembuatan produk dengan cara melakukan wawancara kepada pemilik pabrik roti. Setelah itu dilakukan pengolahan data dengan terlebih dahulu membuat kuesioner terbuka dan tertutup yang disebar ke 90 responden untuk

