

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PRODUK BIJI KOPI
ARABICA POSONG TEMANGGUNG MENGGUNAKAN
METODE KANO**

Studi Kasus : UMKM Kopi Two Heart

Teja Rahmanadi^{[1] a}, Ferida Yuamita^{[2] b}

Fakultas Sains dan Teknologi / Program Studi Teknik Industri
Universitas Teknologi Yogyakarta
tejarahmanadiamry@gmail.com feridayuamita@uty.ac.id

ABSTRAK

UMKM Two Heart adalah Perusahaan menengah yang bergerak pada bidang industri pengolahan kopi Arabica di desa tlahab kabupaten temanggung. Maraknya *trend* kedai kopi yang semakin pesat dalam beberapa tahun terakhir menjadi tantangan besar untuk UMKM Two Heart kopi posong. Perusahaan ingin meningkatkan kualitas dan pelayanan serta memberikan inovasi untuk produk kedepannya, maka dilakukan pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan metode Kano Model. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan yang harus ditingkatkan pada UMKM kopi Two Heart terdapat pada kategori P7 yaitu *roast bean*, karena memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dan kategori yang harus di pertahankan adalah *must be*, P4 (bentuk bean pada *roast bean*), P5 (tingkat kerataan biji *roast bean*), P6 (kualitas *green bean*), P8 (keterangan *expired pada produk*), P12 (standarisasi pengolahan produk), P13 (pilihan jenis produk yang di tawarkan), P14 (keterangan dalam pembelian offline maupun online).

Kata kunci : *Kepuasan pelanggan, harapan pelanggan, Kano.*

**SATISFACTION LEVEL ANALYSIS
CONSUMERS OF COFFEE BEAN PRODUCTS
ARABICA POSONG TEMANGGUNG USING
CANO METHOD**

**Case Study: Two Heart Coffee SMEs
*ABSTRACT***

Two Heart SME is a medium-sized company engaged in the Arabica coffee processing industry in Tlahab Village, Temanggung Regency. The rise of the coffee shop trend, which has increased rapidly in recent years, has become a big challenge for Posong Two Heart coffee shops. The company wants to improve quality and service and provide innovation for future products, so testing the level of customer satisfaction with the Kano Model method. This study aims to determine the most dominant attribute and influence on customer satisfaction. Based on the research, it is known that the level of satisfaction that must be increased in Two Hearts coffee SME is in the P7 category, roasted beans, because it significantly affects customer satisfaction. And the categories that must be maintained are P4 (bean shape in roasted beans), P5 (evenness level of roasted beans), P6 (coffee bean quality), P8 (product expiration information), P12 (standardized product processing), P13 (choice of product type). offered), P14 (information on online and online purchases).

Keywords: *customer satisfaction, customer expectations, Kano model.*

DAFTAR PUSTAKA

Brody, S. D., Highfield, W. E., Wilson, M., Lindell, M. K., & Blessing, R. (2017). Understanding the motivations of coastal residents to voluntarily purchase federal flood insurance. *Journal of Risk Research*, 20(6), 760-775.

Trisna, T., Irwansyah, D., Saptari, M. A., & Maisyaroh, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano. *Industrial Engineering Journal*, 8(1)

Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021, September). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In *FORUM EKONOMI* (Vol. 23, No. 3, pp. 431-441).

Amran, T. G., & Ekadeputra, P. (2012). Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode kano dan root cause analysis (Studi kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*, 2(2), 160-172.

Nurhayati, S. (2005). Analisis kebutuhan proses bisnis menggunakan metode kano. *Bandung: Jurusan Teknik Komputer Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia Quaschning, 2005.*

Hutabri, E. (2017). Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerepan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Edik Informatika Penelitian Bidang Komputer Sains dan Pendidikan Informatika*, 1(2), 55-63.

Hongari, E. A. (2018). Studi Deskriptif Customer Experience Berdasarkan Kano's Model Di Starbucks Galaxy Mall Surabaya. *CALYPTRA*, 6(2), 761-774.

Lukman, M., & Wulandari, W. (2018). Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 190-204.

Nugroho, A., & Suparto, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality dan Model Kano. *Jurnal SENOPATI: Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering*, 3(1), 1-10.

Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau dengan Menggunakan Metode Kano. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 10(1), 98-105

Pratama, R. M. (2019). *EKSPERIMEN PENGEMBANGAN PRODUK KOPI PADA CAFÉ BARAK KOPI DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAGUCHI* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Indrasari, A. (2017). Integrasi Metode IPA dan Model Kano Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(1).

Akmal, S., Hashim, N., Norizan, A., & Yahaya, S. H. (2017). The improvised design of headphone using integrated Kano and Importance-Performance Analysis for enhancing customer satisfaction. *Journal of Advanced Manufacturing Technology (JAMT)*, 11(1 (1)), 1-14.

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.