

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK CAT SEPATU PADA UMKM KSJ OFFICIAL MENGUNAKAN METODE KANO

Studi Kasus Pada UMKM KSJ Official

Restu Imam Fahrudi¹, Ferida Yuamita²

^{1,2}Fakultas Sains & Teknologi, Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta

Jl. Glagahsari No 63, Umbulharjo, Yogyakarta 55164

¹restuimam099@gmail.com, ²feridayuamita@uty.ac.id

Abstrak

KSJ Official merupakan usaha yang bergeak pada jasa pembuatan cat sepatu, Perusahaan ini telah berdiri sejak 2018, Dalam jangka waktu satu bulan perusahaan ini mampu menjual 100 produk yang berbeda. Namun dilihat dari data penjualan pada bulan September perusahaan ini hanya mampu menjual 95 produk dengan total pendapatan sebesar Rp.124.000.000, Kemudian pada bulan Oktober tahun 2022 perusahaan ini hanya mampu menjual produknya sebesar 85 produk dengan jumlah pendapatan sebesar Rp.98.500.000. Sedangkan target penjualan dalam satu bulan yakni harus mampu menjual produk sebesar 100 produk dengan total pendapatan yaitu sebesar Rp.140.000.000. Maka dari itu perusahaan ini masih belum memenuhi jumlah target yang telah ditentukan. Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui factor dan atribut mana yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dengan melakukan pengolahan menggunakan metode Kano Model. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, atribut yang masuk pada kategori *must be* yakni P2(Kualitas kemasan), P4(Informasi pada kemasan),P10(Pelayanan terhadap konsumen), P15(Penjelasan penggunaan produk). Sedangkan atribut yang masuk pada kategori *Attractive* antara lain yaitu P1(Produk dengan harga yang terjangkau), P2(Kualitas pada kemasan produk), P3(Ketahanan kualitas produk), P10(Pelayanan pada konsumen), P15(Informasi pada kemasan), dengan meningkatnya kategori ini maka konsumen akan merasa lebih puas penggunaan produk).

Kata kunci: *Kepuasan pelanggan, Kano model*

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS WITH
SHOE PAINTING PRODUCTS IN KSJ OFFICIAL SMEs USING THE CANO METHOD
Case Study on UMKM KSJ Official**

ABSTRACT

KSJ Official is a business engaged in shoe paint manufacturing services. This company has been established since 2018. Within one month, the company was able to sell 100 different products. However, judging from the September sales data, this company could only sell 95 products with total revenue of IDR 124,000,000. Then in October 2022, the company could only sell 85 products with total revenue of IDR 98,500,000. Meanwhile, the sales target in one month is to sell 100 products with total revenue of IDR 140,000,000. Therefore this company still has not met the number of predetermined targets. This research aims to determine which factors and attributes influence the level of customer satisfaction by processing using the Kano Model method. Based on the results of this study, the attributes that fall into the must-be category are P2 (quality of packaging), P4 (information on packaging), P10 (service to consumers), and P15 (explanation of product use). While the attributes included in the Attractive category have P1(Products at affordable prices), P2(Quality on product packaging), P3(Resilience of product quality), P10(Service to consumers), P15(Information on the packaging), with increasing In this category, consumers will feel more satisfied with the use of the product).

Keywords: Customer satisfaction, Kano model

DAFTAR PUSTAKA

- [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*, 11(1 Special Issue), 1–13.
- [2] Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2012). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Servqual dan Model Kano. (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). (*Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan*), 5(2), 77–84.
- [3] Bangun, V. J. O., Rohayati, (2021). Perancangan Program Komunikasi Pemasaran Menggunakan Information Quality Dan Model Refined Kano Pada Instagram Kotama Shoes. *EProceedings ...*, 8(5), 7947–7956.
- [4] Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Uin Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 10(1), 98–105.
- [5] Dewi, S. K. (2019). Identifikasi Atribut Kepuasan Pelanggan dengan Model KANO. *Prosiding Seminar Nasional IENACO*, 423–429.
- [6] Hutabri, E. (2017). Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerepan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Edik Informatika*, 1(2), 55–63.
- [7] Indra, A. S. N., & Rukmayadi, D. (2019). Analisa Atribut dan Pengembangan Produk Croissant Pada PT.XYZ dengan Metode Kano dan Quality Function Deployment. *Jurnal Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1–8.