

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK CATERING SUGIH MENGGUNAKAN METODE KANO

Studi Kasus Pada UMKM Catring sugih

Muhammad Yogi Wibowo¹, Ferida Yuamita²

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

Jl. Glagahsari No 63, Umbulharjo, Yogyakarta 55164

¹yogiwibowo498@gmail.com, ²andungjnugroho@gmail.com

Abstrak

CV Sugih Rasa merupakan usaha yang bergerak di bidang kuliner yang berdiri sejak tahun 2010. Perusahaan ini telah menargetkan penjualan sebesar 10.000pcs/hari dengan total pendapatan sebesar Rp 2.000.000.000/bulan. Namun dilihat dari bulan Januari – Februari perusahaan ini mengalami penurunan pendapatan yang diakibatkan oleh beberapa faktor seperti masih terdapat keluhan dari berbagai pelanggan, Pada bulan Januari tahun 2023 perusahaan ini memperoleh total pendapatan sebesar Rp 1.850.000.000 sedangkan pada bulan Februari tahun 2023 sebesar Rp 1.525.000.000, dengan jumlah pemesanan rata-rata sebesar 6.000-7.500/hari sedangkan target pada setiap harinya sebesar 10.000pcs. Tujuan utama tidak lain agar konsumen merasa puas atau terpenuhi kebutuhannya dan perusahaan tetap mendapatkan untung walaupun telah melakukan perbaikan berkelanjutan, metode yang di gunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kano model dengan melakukan penyebaran kuisioner maka dari hasil pengukuran kuisioner akan di olah dengan menggunakan metode kano. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, atribut yang menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan pada cetering CV Sugih Rasa ini terdapat empat atribut yang mendapatkan grade M dimana apabila kinerja atribut ini rendah maka kepuasan pelanggan akan sangat menurun, dimana masih terdapat masalah pada atribut tersebut seperti kurangnya kebersihan lingkungan perusahaan, masih kurangnya varian menu yang ditawarkan, kesigapan terhadap konsumen yang akan memesan kemudian ketepatan pada saat pengiriman, Untuk mengatasi perbaikan maka dapat diusulkan menggunakan metode 5W+1H.

Kata kunci : *Kepuasan pelanggan, Kano model*

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SUGIH CATERING PRODUCTS USING THE KANO METHOD

Case Study on Catering Sugih MSME

ABSTRACT

CV Sugih Rasa is a culinary-related firm that was created in 2010. The company expects to sell 10,000 units per day and generate Rp 2,000,000,000 in revenue every month. However, it can be seen from January to February that this company's revenue has decreased due to several factors such as there are still complaints from various customers, in January 2023 this company obtained a total revenue of Rp 1,850,000,000 while in February 2023 it was Rp 1,525,000,000, with an average order quantity of 6,000-7,500 / day while the target for each day is 10,000pcs. The main goal is none other than for consumers to feel satisfied or have their needs met and the company continues to make a profit even though it has made continuous improvements, the method used in this study is to use the kano model method by distributing questionnaires. The kano method will next be used to process the results of the measuring questionnaires. According to the findings of this study, the attributes that cause a decrease in customer satisfaction at CV Sugih Rasa catering are four that get grade M, where if the performance of these attributes is low, customer satisfaction will decrease greatly, where there are still problems at these attributes such as lack of cleanliness of the company environment, still lack of menu variants offered, alertness to consumers who will order, and accuracy at the time of ordering. To overcome the improvement, the 5W + 1H technique can be proposed.

Keywords: Customer satisfaction, Kano model

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akmal, S., Hashim, N., Norizan, A., & Yahaya, S. H. (2017). The Improved 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 Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). 5(2), 77–84.
- [3] Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Uinuin Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 10(1), 98–105.
- [4] Dewi, S. K. (2019). Identifikasi Atribut Kepuasan Pelanggan dengan Model KANO. *Prosiding Seminar Nasional IENACO*, 423–429.
- [5] Hutabri, E. (2017). Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerepan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Edik Informatika*, 1(2), 55–63.
- [6] 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.
- [7] Maulana, I., & Permana, D. J. (2019). Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Bakso Berdasarkan Model Kano di CV Mett Ball Foods. *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 1(1), 25.
- [8] Muhammad Rizki1, Adilla Try Almi2, Ismu Kusumanto3, Anwardi4, S. (2021). *Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19*. 18(02), 180–187.
- [9] Mujibulloh, A., & Jakaria, R. B. (2022). *Perancangan Desain Produk Sepatu Safety Dengan Menggunakan Metode Kansei Engineering Dan Model Kano (Studi Kasus Desain Sepatu Karyawan PT Kalam Leverage Mulia)*. 20(1), 33–39.
- [10] Mukayati. (2018). *Pengambilan Keputusan dalam Meningkatkan Wirausaha Catering Madinah dengan Strategi Pemasaran*.
- [11] Nugroho, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT.Graha Service Indonesia). *Jurnal Senopati*, 3(100), 41–49.
- [12] Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80.
- [13] Spending, G., & Tourism, S. (2018). *Analisa Kepuasan Konsumen di Katering Ibu Djoko Riwayat Artikel : Diajukan : Direvisi : Diterima : Industri makanan merupakan usaha yang prospektif di Indonesia , karena mendasar bagi Semakin berkembangnya industri makanan menimbulkan minat pengusaha untu. June*.