

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KANDANG KELINCI UMKM DANDELLION MENGUNAKAN METODE KANO STUDI KASUS: UMKM DANDELLION

Abu Ayyub Al Anshari<sup>\*1</sup>, Ferida Yuamita<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta, Jl. Glagahsari No63,  
Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164 e-mail:  
<sup>\*1</sup>[anyubrenanda@gmail.com](mailto:anyubrenanda@gmail.com), <sup>2</sup>[feridayuamita@uty.ac.id](mailto:feridayuamita@uty.ac.id)

## Abstrak

UMKM Dandellion merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang peternakan kelinci dan menjual berbagai macam kebutuhan ternak kelinci mulai dari pakan, vitamin, obat – obatan dan juga kandang kelinci. Dandellion mengkhususkan diri dalam produksi kandang kelinci yang dirancang dengan baik dan aman bagi hewan. Dalam menjalankan usahanya UMKM Dandellion menerapkan sistem pre order untuk pemesanan kandang terkhususnya kandang kelinci. Dalam sistem pre-order Dandellion, penjual memiliki kewajiban untuk menentukan periode waktu tertentu yang diperlukan pelanggan untuk menunggu sebelum kandang kelinci dikirim. Periode waktu ini bervariasi tergantung pada faktor-faktor seperti kompleksitas pesanan dan jumlah pesanan yang ada di antrian produksi dalam melakukan aktivitas produksi kandang kelinci UMKM Dandellion menemukan keterlambatan dalam pembuatan kandang di karenakan ketersediaan stok bahan dari supplier yang mana dapat menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kandang menggunakan metode kano dengan cara menyebarkan kuisioner kano kepada pelanggan Dandellion untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian yang dilakukan mengatakan terdapat 8 variabel pertanyaan pada kategori *Attractive* P1 (Apakah harga kandang sebanding dengan kualitas?), P3 (Apakah model kandang aman untuk satwa?), P5 (Apakah ukuran kandang cukup untuk satwa?), P6 (Apakah Anda setuju dengan ketepatan waktu pembuatan kandang?), P7 (Seberapa setuju Anda dengan daya tahan penggunaan kandang?), P9 (Apakah ketebalan kandang mampu menanggung beban?), P11 (Apakah penjual kandang memberikan pelayanan dengan baik?), P12 (Apakah penjual kandang dapat dihubungi/berkomunikasi dengan baik?) dan 4 variabel pertanyaan pada kategori *Must-be* yaitu P2 (Apakah model kandang mudah untuk dibersihkan dan dirawat?), P4 (Apakah jenis material kuat dan cocok untuk satwa?), P8 (Apakah material tidak mudah berkarat?), P10 (Apakah kandang mudah dibongkar pasang/mudah di pindah?)

**Kata Kunci:** Kano Model, Kepuasan konsumen, Kandang kelinci.

# **ANALYZING THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH DANDELLION MSME RABBIT CAGE PRODUCTS USING THE KANO METHOD**

## **A CASE STUDY: MSME DANDELLION**

### **ABSTRACT**

Dandellion MSME is a business that specializes in rabbit farming and offers a wide range of rabbit farming necessities, including feed, vitamins, medicines, and rabbit cages. The company is known for its well-designed and animal-safe rabbit cages. To streamline the ordering process, Dandellion MSME has implemented a pre-order system, particularly for rabbit cages. Under this system, the seller establishes a specific waiting period for customers before the rabbit cage is shipped. The duration of this waiting period varies based on factors such as the complexity of the order and the number of orders in the production queue. However, Dandellion MSMEs have encountered delays in cage production due to stock availability issues with suppliers, which can impact customer satisfaction. Consequently, this research aims to assess customer satisfaction levels with the kennels using the canoe method. Canoe questionnaires will be distributed to Dandellion customers to gauge their satisfaction levels and provide valuable insights. From the results of the research carried out, there are 8 question variables in the Attractive category P1 (Is the price of the cage commensurate with the quality?), P3 (Is the cage model safe for the animals?), P5 (Is the cage size enough for the animals?), P6 (Do you agree with the timeliness of making the cage?), P7 (How much do you agree with the durability of using the cage?), P9 (Is the thickness of the cage able to bear the load?), P11 (Does the cage seller provide good service?), P12 (Does the cage seller be contacted/communicate well?) and 4 question variables in the Must-be category, namely P2 (Is the cage model easy to clean and maintain?), P4 (Is the type of material strong and suitable for animals?), P8 (Is the material not easy to rusty?), Q10 (Is the cage easy to disassemble/easy to move?)

**Keywords:** Canoe Model, Consumer satisfaction, Rabbit cage

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho, S. (2021, September). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT.Graha Service Indonesia). *Jurnal SENOPATI*, Vol. 3, No. 1, e-ISSN: 2714-7010. Retrieved from <http://ejournal.itats.ac.id/senopati/article/view/1733>
- Dian Retno, S. D. (2017). Dealing with dissatisfaction in mathematical modelling to integrate QFD and Kano's mode. *Dian Retno Sari Dewi et al 2017 IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng.* 277 012009. Retrieved from <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/277/1/012009/meta>
- Elina Dace, A. S. (2019, July). A holistic approach to manage environmental quality by using the Kano model and social cognitive theory. DOI: 10.1002/csr.1828. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/csr.1828>
- I Gusti Ngurah Rai Satria Wijaya, I. W. (2017, November). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano. *JURNAL SISTEM DAN INFORMATIKA*, Vol. 12, No. 1. Retrieved from <https://knsi.stikom-bali.ac.id/index.php/e proceedings/article/view/102>
- M. Lukman, W. W. (2018, Agustus). Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 19, No. 2, pp. 190-204. Retrieved from <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/industri/article/view/6167>
- Muchamad Sugarindra, R. N. (2018, Oktober). Kano Model for Identification Car Modification Features of Mobile Application. *MATEC Web of Conferences* 221, 03003. Retrieved from [https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/abs/2018/80/mateconf\\_icdme2018\\_03003/mateconf\\_icdme2018\\_03003.html](https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/abs/2018/80/mateconf_icdme2018_03003/mateconf_icdme2018_03003.html)
- Muhammad Rizki, A. T. (2021, Juni). Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sains, Teknologi Industri*, Vol 18, No. 02, pp. 180-187. Retrieved from <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/12710>
- Reynir S. Atlason, D. G. (2018). Rapid computation and visualization of data from Kano surveys in R. *Atlason and Giacalone BMC Res Notes (2018) 11:839*. Retrieved from <https://bmresnotes.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13104-018-3945-x>
- Richa Mega Puspita, S. S. (2018, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan PPengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan. *Eksis*, Vol. 13, No. 1. Retrieved from <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/170>
- Rosnanti Ginting, M. R. (2020). Integration Of Quality Function Deployment (QFD) And Value Engineering In Improving The Quality Of Product : A Literature Review. *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 1003 doi:10.1088/1757-899X/1003/1/012002. Retrieved from <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1003/1/012002/meta>
- TB, I. R. (2022, Februari). Pengebangan Desain Produk Kemasan Kopi di Sapuanging Kopi Basecamp Merapi Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) dan Kano. *Jurnal Teknik Industri*. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/38047>
- Trisna, D. I. (2019, January). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano.

*Industrial Engineering Journal* Vol. 16-21. Retrieved from <https://journal.unimal.ac.id/miej/article/view/376>

Viona Jessie Olivia Bangun, Y. R. (2021, Oktober). Perancangan Program Komunikasi Pemasaran Menggunakan Information Quality dan Model Refined Kano Pada Instagram Kotama Shoes. *e-Proceeding of Engineering : Vol. 8, No. 5*. Retrieved from <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/16156>