

**ANALISIS KUALITAS PRODUK KERAJINAN LIMBAH KAYU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN KANO MODEL
Studi Kasus UMKM Succes Creative Desa Donorejo**

Muhammad Nastaín, Widya Setiafindari

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Teknologi Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian pada UMKM Succes Creativ ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan, penelitian ini dilakukan karena sering terdapat keluhan pelanggan terhadap produk yang telah dibelinya contohnya pada bulan desember 2019 terdapat 18 keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan Kano Model yang merupakan metode digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat kepentingan atribut-atribut dari suatu produk, kemudian mengkategorikan atribut-atribut tersebut berdasarkan seberapa baik suatu produk mampu memuaskan kebutuhan pelanggan UMKM Succes Creativ. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan memberi usulan perbaikan kualitas dari karakteristik produk yang dihasilkan UMKM Succes Creativ. Hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction* didapatkan nilai prosentase kepuasan pembeli sebesar 75,36%. Hasil perhitungan tersebut terdapat diantara *range* $71% < X \leq 77%$, karena hasil perhitungan diantara *range* tersebut maka kualitas produk dikatakan *couse for concern* sehingga produk yang dihasilkan perlu dilakukan perbaikan untuk memenuhi kepuasan konsumen atau pembeli. Dari perhitungan Kano Model didapatkan angka kepuasan pembeli yaitu 0,393 yang lebih kecil dari angka ketidak puasan terhadap produk yaitu 0,405. Perlu dilakukan perbaikan kualitas dari produk untuk memenuhi kepuasan dari konsumen. UMKM Succes Creativ sebaiknya mengutamakan peningkatan kualitas karakteristik produk yang diinginkan konsumen diantaranya daya tahan atau keawetan produk, model produk, bahan baku produk, kerapian pengecatan atau warna produk, kemsan produk yang baik, bentuk produk yang rapi dan menarik, dan finishing atau hasil pengerjaan produk yang rapi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *Customer Satisfaction Index*, Kano Model

**ANALYSIS OF QUALITY PRODUCTS OF WOODEN WASTE CRAFTS OF
CUSTOMER SATISFACTION WITH CUSTOMER SATISFACTION INDEX
APPROACH AND CANAN MODELS
Case Study of SMEs Succes Creative Village Donorejo**

Muhammad Nastain, Widya Setiafindari

Industrial Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology
University of Technology Yogyakarta

ABSTRACT

Research at SMEs Creative Succes was conducted to analyze the level of customer satisfaction with the products produced, this research was conducted because there are often customer complaints about the products that have been bought for example in December 2019 there were 18 customer complaints. This study uses the Customer Satisfaction Index and Kano Model which is a method used to analyze the level of customer satisfaction as a whole by looking at the importance of the attributes of a product, then categorizing these attributes based on how well a product is able to satisfy the needs of customers of the Creative SME Succes. The use of this method aims to determine the level of customer satisfaction and propose improvements in the quality of product characteristics produced by SMEs Success Creative. The results of calculations using the Customer Satisfaction method obtained the percentage of buyer satisfaction by 75.36%. The results of these calculations are in the range of $71\% < X \leq 77\%$, because the results of the calculation range range, the product quality is said to be cause for concern so that the resulting product needs to be improved to meet customer or buyer satisfaction. From the Kano Model calculation, the buyer satisfaction number is 0.393, which is smaller than the dissatisfaction rate for the product, which is 0.405. It is necessary to improve the quality of the product to meet customer satisfaction. SMEs Succes Creativ should prioritize improving the quality of product characteristics desired by consumers including product durability or durability, product models, product raw materials, neatness of painting or product color, good product kemsan, neat and attractive product shape, and finishing or the results of product processing neat one.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction Index, Kano Model

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini. L. D., Panji. D., dan Dita. M. I. (2016). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Bandung. *Jurnal Industri*. Vol. 4, No. 2. PP 74-81.
- Anggraeni. P. A., Kumadji. S., dan Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Pasuruan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 37, No. 1. PP 171-177.
- Devani. V., dan Rizko. R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Yogyakarta. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* , Vol. 2, No. 2. PP 24-29.
- Dharmayanti. D. (2006). Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Manajemen Pemasaran*. PP 35-43.
- Wirajaya. G. W., Wrisiati. L. P., dan Sadyasmara. C. A. (2016). Analisis Kepuasan Konsuen Terhadap Kualitas Produk Di Bali Tinggi Spa menggunakan metode *customer satisfaction*, dan *Importance Performance Analysis*. Bali. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*. Vol. 4, No. 4. PP 59-69.
- Ginting, R. Dan Matondang. (2013). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi *QUALITY FUNCITON DEPLOYMENT* (QFD) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan. *Jurnal Teknik Industri FT USU*. Vol. 1, No. 2, PP: 1-7.
- Handriati. A. A., Sunaryo., dan Vebri. N. H. (2015). Analisa Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Servperf-IPA-CSI*. Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Informasi*. Vol. 21, No. 4. PP 178-190.
- Hidayati. S. N., dan Prasetyo. A. P. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, Metode *Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis*. Yogyakarta. *Jurnal Maskipreneur*. Vol. 5, No 1. PP 117-133.
- Indrayani, K. dan Nofirza. (2011). Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. Vol. 9, No. 1, PP 1-8.
- Maulia. E. R., Matodang. A. R., dan Ginting. R. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*. Vol. 1, No. 2. PP 1-7
- Kurnia. M., Hartiati. A., dan Setiawan. K. (2018) Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Layanan Dengan Metode *Importance Perfomance Analysis* (Studi kasus: Mie Rampok Jimbaran). Jimbaran. *Jurnal Rekayasa Dan Manajeme Agroindustri*. Vol. 6, No. 1. PP 45-56.
- Musanto. T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2.
- Prajogo. D. I., dan Peggy. M. (2001). "Examining competitive priorities and competitive advantage in service organisations using Importance- Performance Analysis matrix". *Jurnal Managing Service Quality* Vol. 21, No. 5. PP 465-483.
- Sembiring. I. J., Suharyono., dan Kusumawati. A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. (Studi Kasus: Pelanggan McDonald's MT. Haryono, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB). Vol. 15, No. 1. PP 1-9
- Setyaningsih. I. (2013). Analisis Kualitas Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan *Lean Servperf* Dan *Service Perfomance*. (Studi Kasus: Rumah Sakit X). *Jurnal Spektrum Industri*. Vol. 11, No. 2. PP 117-242.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administasi*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. A. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Kasus: Perumahan Sembungharjo Permai Pengembang PT.Sindur Graha Tama). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 8, No. 2. PP 173-186.

Widjoyo. S, P., Samuel. H., dan Kurniawan. R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen. (Studi Kasus: Restoran Happy Garden Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2, No. 1. PP 1-9.