

ABSTRAK

Usaha Kecil Menengah Kerupuk Kentang Ibu Risty merupakan salah satu UKM yang bergerak di bidang pengolahan pangan yang memproduksi olahan kentang. UKM Kerupuk Kentang Ibu Risty berencana mengembangkan produknya dengan melakukan repositioning fungsi produk dari kerupuk sebagai makanan pelengkap menjadi makanan ringan atau cemilan untuk memperluas jangkauan target pasar menjadi ke semua kalangan bukan hanya rumah makan atau ibu rumah tangga. Namun, UKM belum mengetahui keinginan pelanggan terhadap produk Kerupuk Kentang. Oleh karena itu, UKM membutuhkan penelitian mengenai atribut kebutuhan terhadap produk Kerupuk Kentang yang bisa digunakan untuk rancangan pengembangan produk Kerupuk Kentang. Pada penelitian ini ditemukan keluhan terhadap kualitas produk Kerupuk Kentang hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap produk.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 115 responden menggunakan teknik sampling *non-probability sampling* yaitu *judgement sampling*. Kuesioner dibagi menjadi dua jenis yaitu kuesioner *product quality* dan kuesioner Model Kano. Dari hasil penyebaran 115 kuesioner didapatkan 100 kuesioner yang lulus *screening* dan hasil olahan kuesioner tersebut menghasilkan 17 atribut kebutuhan produk Kerupuk Kentang yang digunakan untuk mengukur kondisi eksisting perusahaan dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data *Product Quality* didapatkan atribut lemah dan atribut kuat, sedangkan, berdasarkan pengolahan data Model Kano didapatkan atribut berkategori *must-be*, *one dimensional*, *attractive* dan *indifferent*. Kedua hasil olahan data tersebut kemudian dilakukan pengintegrasian dan kemudian dilakukan analisis untuk mendapatkan *True Customer Needs*. Perumusan rekomendasi didapatkan dari hasil analisis prioritas rekomendasi yang dilakukan terhadap 6 atribut yang ditingkatkan dan kemampuan perusahaan dalam mengimplementasikan rekomendasi.

Kata Kunci : Analisis Kebutuhan, *Product Quality*, Model Kano, Pengembangan Produk