

## ABSTRAK

UKM Cumelly merupakan salah satu UKM yang berada di Pangalengan yang bergerak dibidang pengolahan hasil pertanian yaitu kentang memproduksi olahan kentang dengan produk keripik kentang sebagai produk unggulannya. Dalam menghadapi persaingan, UKM Cumelly dituntut untuk mempertahankan kualitas makanan sehingga dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan kualitas makanan ringan keripik kentang Cumelly menggunakan integrasi *food quality* dengan model Kano

Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi 26 atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan wawancara dan studi literatur. *Food Quality* dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan mengetahui nilai kepuasan pelanggan (NKP) sehingga dapat diketahui kelebihan dan kelemahan produk. Model Kano dilakukan untuk mengelompokkan atribut kebutuhan yang telah teridentifikasi. Model Kano mengidentifikasi bahwa dari 26 atribut kebutuhan terdapat 4 atribut berkategori *Must-be*, 11 atribut berkategori *One-dimensional*, 4 atribut berkategori *Attractive* dan 7 atribut berkategori *Indifferent*. Berdasarkan hasil integrasi *Food Quality* dan Model Kano terdapat 13 atribut kebutuhan yang diperlu untuk ditingkatkan.

Perumusan rekomendasi dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis pengolahan data serta analisis yang diperoleh berdasarkan informasi pelanggan UKM Cumelly dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas makanan UKM Cumelly. Rekomendasi yang diberikan antara lain adalah mengkaji kembali proses penggorengan keripik kentang, pemberian bumbu keripik kentang yang merata, penyortiran minyak dilakukan berulang hingga kandungan minyak keripik kentang rendah, mengurangi kandungan minyak keripik kentang, pengemasan saat proses distribusi keripik kentang menggunakan kardus, variasi porsi keripik kentang yang beragam, penyortiran berdasarkan bentuk saat proses pemotongan kentang, penyortiran terhadap tingkat ketipisan keripik kentang, mengkaji kembali komposisi pemberian bumbu antara pedas dan asin, variasi tingkat kepedasan yang beragam, dan variasi rasa keripik kentang yang beragam.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, *Food Quality*, Model Kano

## ***ABSTRACT***

Cumelly SME, one of the Small Medium Enterprises located at Pangalengan and engaged the agricultural processing product of potatoes, produces the potato chips as its leading product. In facing up the competition, Cumelly is required to maintain the quality of the food so that it can fulfill the customers' satisfaction and needs. Developing Cumelly's potato chips snack by using the integrated food quality of Kano model is the purpose of this study.

This study has begun by identifying the 26 attributes of customer needs based on the interviews and literature studies. Food Quality is conducted to measure the customer satisfaction by knowing the Customer Satisfaction Value (NKP) then the strengths and weaknesses of the product can be known. Kano Model is done to classify the attributes of the identified needs. Kano Model identifies the 26<sup>th</sup> attributes that there are 4 in "must-be" category, 11 in "One-dimensional" category, 4 attributes in "attractive" category and 7 attributes in "indifferent" category. Based on the results of the integration of the Food Quality and Model Kano, there are 13 attributes need to be improved.

The formulation of recommendations is made by the data processing, analysis of the data processing and the analysis based on the information obtained by Cumelly SME's customers with the aim of improving Cumelly's food quality. The recommendations given are reviewing the frying process of the potato chips, granting the equitable potato chips seasoning, oil sorting which is done repeatedly until the oil content of potato chips is low, reducing the oil content of potato chips, packing during the process of distribution by using the cardboard, varying the potato chips portion diversely, sorting based on the forms during the cutting process of the potatoes, sorting the thinness level of the potato chips, reviewing the provision composition of the spicy and salty seasoning, varying the level of spiciness diversely, and varying the diverse flavors of the potato chips.

Keywords: Customer Satisfaction, Food Quality, Kano Model