

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis kuliner semakin ketat seiring meningkatnya angka pengeluaran yang dialokasikan wisatawan untuk belanja kuliner di Indonesia. Amanda Brownies merupakan salah satu pelaku bisnis kuliner yang mengeluarkan produk Brownies Kukus 3 Flava dengan segmen usia remaja. Seiring dikeluarkan produk ini, terdapat beberapa keluhan yang mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk ini. Amanda Brownies harus mampu mengetahui dan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat bertahan di pasar bisnis kuliner oleh-oleh.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan produk Brownies Kukus 3 Flava di Amanda Brownies menggunakan integrasi *Product Quality* dan model Kano dengan mengetahui atribut kebutuhan pelanggan terhadap produk Brownies Kukus 3 Flava. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 24 atribut kebutuhan produk Brownies Kukus 3 Flava yang digunakan untuk mengukur kinerja *existing* perusahaan dan mengategorikan atribut kebutuhan. Setelah itu, ditentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan produk Brownies Kukus 3 Flava di Amanda Brownies.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Product Quality*, terdapat 13 atribut kebutuhan produk Brownies Kukus 3 Flava yang kinerjanya berada di bawah harapan pelanggan atau belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan 11 atribut kebutuhan yang telah dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner model Kano, terdapat 4 atribut kebutuhan berkategori *attractive*, 9 atribut kebutuhan berkategori *one dimensional* dan 11 atribut kebutuhan berkategori *must be*.

Perumusan rekomendasi mengenai atribut kebutuhan yang perlu untuk ditingkatkan didapat berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis secara mendalam dengan memperhatikan keluhan dari pelanggan dan kondisi *existing* pada Amanda Brownies. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, terdapat 14 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan oleh Amanda Brownies antara lain adalah kejelasan penulisan pada kemasan, keseimbangan perpaduan gambar dan tulisan pada kemasan, harmonisasi perpaduan warna pada kemasan, aroma Brownies Kukus 3 Flava mencerminkan rasa, harmonisasi perpaduan warna Brownies Kukus 3 Flava rasa *strawberry*, harmonisasi perpaduan warna Brownies Kukus 3 Flava rasa lemon, harmonisasi perpaduan warna Brownies Kukus 3 Flava rasa *green tea*, *brand* Amanda identik dengan produk *brownies*, iklan Brownies Kukus 3 Flava tersebar di berbagai media promosi, perpaduan rasa pada Brownies Kukus 3 Flava menyatu, kelembutan tekstur Brownies Kukus 3 Flava, kecocokan pengaplikasian rasa (*strawberry*, lemon dan *green tea*) pada *brownies*, inovasi varian rasa dan kejelasan penulisan tanggal kadaluarsa produk Brownies Kukus 3 Flava pada kemasan.

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