

ABSTRAK

UKM Rizky Jaya Abadi adalah UKM yang memproduksi Abon Ayam Asep Pos yang didirikan dan dimiliki oleh bapak Asep sejak 4 tahun yang lalu dari tahun 2011 yang dipasarkan di daerah Pangalengan. Pada awalnya produk yang dijual yaitu abon ayam dan abon sapi, namun pada saat itu produk UKM Rizky Jaya Abadi belum terlalu dikenal dan skala penjualan masih rendah. Akan tetapi, dari tahun 2011 sampai 2014 usaha UKM Rizky Jaya Abadi mengalami peningkatan penjualan terhadap produk Abon Ayam Asep Pos, hal itu dikarenakan semakin banyaknya masyarakat yang menyukai Abon Ayam Asep Pos, karena memiliki rasa yang enak, terbuat dari bahan-bahan yang alami dan tanpa pengawet.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan produk Abon Ayam Asep Pos dengan menggunakan integrasi *Product Quality* dan Model *Kano*. Integrasi *Product Quality* dan Model *Kano* dilakukan untuk mendapatkan atribut kebutuhan dari produk Abon Ayam Asep Pos. Pada penelitian ini ditemukan 18 atribut kebutuhan produk Abon Ayam Asep Pos untuk kemudian dicari atribut apa saja yang perlu untuk dikembangkan dan perlu untuk diprioritaskan dalam pengembangan produk Abon Ayam Asep Pos. Hasil pengolahan data dari Integrasi *Product Quality* dan Model *Kano* diperoleh 9 atribut yang memiliki NKP (Nilai Kepuasan Pelanggan) lemah atau NKP (-) dimana itu berarti atribut tersebut perlu untuk ditingkatkan / diperbaiki, pada integrasi ini juga ditemukan 9 atribut dengan NKP (Nilai Kepuasan Pelanggan) kuat atau NKP (+) yang perlu untuk dipertahankan.

Rekomendasi diperoleh dari hasil pengolahan data dan analisis terhadap data pelanggan serta data UKM Rizky Jaya Abadi. Rekomendasi berisikan tentang atribut kebutuhan yang diprioritaskan kepada atribut yang perlu untuk ditingkatkan / diperbaiki sebagai *True Customers Need*, yakni atribut-atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan perbaikan guna memenuhi kebutuhan pelanggan. *True customer needs* yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya adalah keempukan tekstur dari Abon Ayam Asep Pos, ketepatan warna pada produk, kemudahan untuk mendapatkan produk Abon Ayam Asep Pos, ketersediaan produk Abon Ayam Asep Pos di outlet yang ada di kota Bandung, Abon Ayam Asep Pos mencantumkan label halal pada kemasannya, mencantumkan informasi nilai gizi pada kemasan serta memberikan inovasi varian rasa pada produk Abon Ayam Asep Pos.

Kata Kunci : Analisis Kebutuhan, Pengembangan Produk, *Product Quality*, Model *Kano*, Integrasi *Product Quality* dan Model *Kano*, *True Customer Needs*.