

ABSTRAK

UKM Barokah Alam adalah salah satu UKM yang berada di kawasan argopolitan Ciwidey yang memproduksi berbagai olahan jambu biji. Berdasarkan beberapa produk yang dihasilkan, penjualan produk dengan omset terbesar dibandingkan dengan produk lainnya adalah produk dodol jambu biji GuavaGua. Akan tetapi terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap produk dodol jambu biji GuavaGua. Keluhan ini menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk ini. UKM Barokah Alam harus mampu mengetahui dan memenuhi keinginan pelanggan agar dapat bertahan di pasar bisnis kuliner.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan produk dodol jambu biji GuavaGua dengan menggunakan integrasi *Product Quality* dan Model Kano dengan mencari atribut kebutuhan pelanggan terhadap produk dodol jambu biji GuavaGua. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 23 atribut kebutuhan pelanggan dodol jambu biji GuavaGua. Selanjutnya akan ditentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan produk dodol jambu biji GuavaGua.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Product Quality* diperoleh bahwa 23 atribut kebutuhan merupakan atribut lemah dimana performansi atribut tersebut masih di bawah harapan pelanggan. Setelah itu berdasarkan kuesioner Model Kano, diperoleh 12 atribut kebutuhan merupakan atribut yang perlu ditingkatkan atau dilakukan perbaikan dan 11 atribut yang perlu dipertahankan performansinya.

Rekomendasi diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data serta analisis yang melibatkan data pelanggan dan data UKM. Rekomendasi berisi atribut kebutuhan dodol jambu biji GuavaGua yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sebagai *true customer needs*.

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