

ABSTRAK

Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan salah satu pengembangan unit usaha yang sedang menjadi fokus pemerintah Jawa Barat, karena keberadaan UKM dapat menjadi solusi utama pemerintahan Jawa Barat dalam mengurangi jumlah pengangguran di Jawa Barat. Salah satu UKM yang bergerak pada bidang kuliner khususnya pastry adalah Vanissa Brownies. Vanissa Brownies merupakan salah satu pelaku bisnis pastry yang mengeluarkan produk Brownies Zebra. Seiring dikeluarkan produk ini, terdapat beberapa keluhan yang mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk ini. Vanissa Brownies harus mampu mengetahui dan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar dapat bertahan di pasar bisnis kuliner khususnya di bidang pastry.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas produk Brownies Zebra di Vannisa Brownies menggunakan integrasi *Product Quality* dan model Kano dengan menentukan atribut kebutuhan pelanggan terhadap produk Brownies Zebra. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 20 atribut kebutuhan produk Brownies Zebra yang digunakan untuk mengukur kinerja *existing* perusahaan dan mengategorikan atribut kebutuhan. Setelah itu, ditentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan produk Brownies Zebra di Vannisa Brownies.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Product Quality*, terdapat 7 atribut kebutuhan produk Brownies Zebra yang kinerjanya berada di bawah harapan pelanggan atau belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan 13 atribut kebutuhan yang telah dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner model Kano, 6 atribut kebutuhan berkategori *attractive*, 1 atribut kebutuhan berkategori *Indifferent*, 1 atribut kebutuhan berkategori *must be*, dan 12 atribut kebutuhan berkategori *one dimensional*

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 Vannisa Brownies. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, terdapat 7 atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan oleh Vannisa Brownies antara lain adalah terdapat logo Vannisa pada kemasan, Aroma Brownies Zebra mencerminkan rasa, perpaduan rasa pada Brownies Zebra menyatu, terdapat label dan nomor lolos uji dari Departemen Kesehatan pada kemasan, ukuran *brownies* sesuai dengan yang diinginkan, kecocokan pengaplikasian rasa coklat dan keju pada *brownies*.

Kata kunci : Vannisa Brownies, Analisis Kebutuhan, *Product Quality*, Model Kano.