

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DONAT
BERDASARKAN MODEL KANO
(Studi Kasus Pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Oleh

**ALVANSYAH
152015038**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2020**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Jendral A. Yani 13 Ulu Palembang 30623, Telp. (0711) 518764, Fax (0711) 519408
Website: ft.umpalembang.ac.id/industri

Bismillahirrahmanirrahim

Nama : ALVANSYAH
NRP : 152015038
Judul Tugas : PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DONAT
BERDASARKAN MODEL KANO (Studi Kasus Pada Donat
Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang)

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode Ke-5,
Tanggal Tiga Belas Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh.

Palembang, 24 Agustus 2019

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Rurry Patradhiani, S.T., M.T.
NBM/NIDN: 1329472/1024088701

Merisha Hastarina, ST., M.Eng.
NBM/NIDN: 1240553/0230058401

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Teknik

Dr. Ir. Kiagus A. Roni, M.T.
NBM/NIDN : 7630449/0227077004

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Merisha Hastarina, S.T., M.Eng.
NBM/NIDN : 1240553/0230058401

SKRIPSI

PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DONAT BERDASARKAN MODEL KANO (Studi Kasus Pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang)

Dipersembahkan dan disusun oleh:

Alvansyah
NRP. 152015038

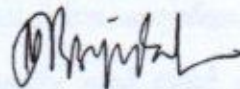
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Agustus 2020
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama,

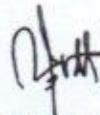


Barry Patradhiani, S.T., M.T.

Dewan Penguji :
Ketua Penguji



1. Masayu Rosyidah, S.T., M.T.
Anggota Penguji



2. Nidya Wisudawati, ST.,MT.,M.Eng.

Laporan Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)

Palembang, 24 Agustus 2020
Program Studi Teknik Industri



Merisha Hastarina, S.T., M.Eng.
NBM/NIDN : 1240553/0230058401

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *Setetes keringat kedua orang tuaku, sejuta langkah aku harus maju*

“Dengan Senantiasa Mengharapkan Rahmat dan Ridho Allah SWT, Skripsi ini Kupersembahkan Kepada” :

- ❖ *Ayahanda tercinta “Aiptu M. Ali Syahbana, S.H.” dan ibunda Tersayang “Dra. Syachrowati” yang senantiasa mendoakanku, mencintaiku, menyayangiku dan yang selalu mengharap keberhasilanku.*
- *Kakakku tersayang “Alfriansyah, S.Pd., M.Pd., dan Aldi Saputra, S.Kep., Ners., dan Adikku tercinta Alia Sakina, S.Pd.” yang selalu memberi dukungan, semangat, serta memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Sahabat-sahabatku serta teman-temanku yang tidak dapat kusebutnkan satu-persatu, terimakasih atas kekompakan dan kebersamaan yang telah kalian berikan kepadaku.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jua penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Produk Donat Berdasarkan Model Kano (Studi Kasus Pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Ir. Kgs. A. Roni., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Merisha Hastarina, S.T., M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang, sekaligus selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nidya Wisudawati, ST.,MT.,M.Eng selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Rurry Patradhiani, S.T., M.T., selaku pembimbing utama yang telah memberikan motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Mirra selaku pempinan Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang yang telah memberikan informasi, data-data, serta memberikan pengetahuan dan pengalaman hingga selesainya skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil selama pelaksanaan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini secara teknis maupun materi masih jauh dari sempurna sebagai suatu bentuk karya ilmiah, mengingat keterbatasan kemampuan, serta pengetahuan dan pengalaman penulis yang masih minim. Meskipun demikian penulis yakin bahwa tulisan ini akan dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran guna perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua. Amin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis,

SURAT PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvansyah

NIM : 152015038

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi saya, yang segera diujikan ini adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (Bukan Hasil Jiplakan).
2. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung resiko sesuai dengan hukum yang berlaku.

Palembang, Agustus 2020
Yang menerangkan
Mahasiswa yang bersangkutan



Alvansyah

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DONAT BERDASARKAN MODEL KANO (Studi Kasus Pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang)

Alvansyah

Teknik Industri, Universitas Muhammdiyah Palembang

Alvansyah5595@gmail.com

Abstrak: UKM adalah suatu kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh perseorangan atau rumah tangga maupun suatu badan dengan tujuan menghasilkan produksi barang atau jasa. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimanakah peningkatan kualitas produk donat berdasarkan model Kano. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya untuk meningkatkan kualitas produk donat berdasarkan model Kano. Metode pengumpulan data meliputi kuesioner dokumentasi, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas produk donat berdasarkan model Kano sebesar 87,02% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dari hasil analisis Kano, pada kuadran I terdapat 1 atribut tergolong kategori *Must-be*. Artinya, jika dilakukan perbaikan maka akan meningkatkan kualitas produk donat sesuai dengan tanggapan pelanggan. Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang belum menggunakan mesin tetapi masih secara manual. Selain itu, perbaikan yaitu pada atribut harga, kualitas, lezat, enak, kandungan gizi yang baik, dan juga permintaan konsumen. Hasil perhitungan uji beda yaitu nilai signifikan $0,002 < 0,05$ (5%) atau $t\text{-hitung} = 4,409 > t\text{-tabel} = 1,724718$ (taraf 0,05) dengan $dk = 20$), sehingga dapat disimpulkan ada peningkatan kualitas produk donat berdasarkan model Kano pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Donat, Model Kano

ABSTRACT

IMPROVING THE QUALITY OF PRODUCTS DONATE BASED ON CANO MODELS (Case Study on Z & R Donuts, Siti Chodijah Silaberanti Palembang)

Alvansyah
Industrial Engineering, Muhammdiyah University, Palembang
Alvansyah5595@gmail.com

Abstract: *UKM is an economic activity carried out by an individual or household or an entity with the aim of producing goods or services. The problem of this research is how to improve the quality of donut products based on the Kano model. The purpose of this study was to determine the efforts to improve the quality of donut products based on the Kano model. Data collection methods include documentation questionnaire, observation, and literature study. The results showed that the average percentage of respondents' responses regarding the quality of donut products based on the Kano model was 87.02% which was included in the very good category. From the results of Kano's analysis, in quadrant I there is 1 attribute belonging to the Must-be category. That is, if improvements are made it will improve the quality of donut products according to customer responses. Donuts Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang do not use machines but still manually. In addition, improvements are in the attributes of price, quality, delicious, tasty, good nutritional content, and also consumer demand. The result of the calculation of the difference test is a significant value of $0.002 < 0.05$ (5%) or $t\text{-count} = 4.409 > t\text{-table} = 1.724718$ (level 0.05) with $dk = 20$, so it can be concluded that there is an increase in the quality of donut products. based on the Kano model on Donuts Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang.*

Keywords: *Product Quality, Donuts, Kano Model*

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alvansyah

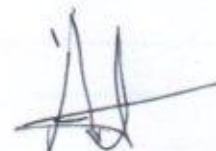
NIM : 152015038

Judul : Peningkatan Kualitas Produk Donat Berdasarkan Model Kano
(Studi Kasus Pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah
Silaberanti Palembang)

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Muhammadiyah Palembang untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Agustus 2020



Alvansyah

152015038

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	2
1.3 Batasan Permasalahan	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Kualitas Produk	6
2.2 Dimensi kualitas produk.....	7
2.3 Indikator-Indikator Kualitas Produk	10
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	13
2.5 Donat	14
2.6 Model Kano.....	16

BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.2.1 Populasi Penelitian	19
3.2.2 Sampel Penelitian	19
3.3 Sumber Data	20
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
3.5 Metode Pengolahan Data	23
3.5.1 Uji Validitas Angket	23
3.5.2 Uji Reliabilitas Angket	24
3.5.3 Evaluasi Kano	25
3.5.4 Peningkatan Kualitas Produk Donat Berdasarkan Model Kano (Uji Beda)	27
3.6 Diagram Alur Penelitian	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan/Objek Penelitian	29
4.2 Hasil Uji Coba Instrumen	29
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas Angket.....	32
4.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Angket.....	34
4.2.3 Analisis Distribusi Frekuensi Hasil Jawaban Angket Secara Fungsional (Positif)	35
4.2.4 Persentase Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Donat Berdasarkan Model Kano Secara Fungsional (Positif).....	49
4.3 Penentuan Evaluasi Kano	53
4.4 Perhitungan Koefisien Kano	54
4.5 Perhitungan Peningkatan Kualitas Produk Donat Berdasarkan Model Kano (Uji Beda)	57
4.6 Analisis dan Pembahasan	58

BAB 5 PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Syarat Mutu Donat Berdasarkan SNI	14
Tabel 3.1 Tabel Evaluasi Kano	24
Tabel 3.1 Rencana Kegiatan Penelitian	28
Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner Fungsional (Tanggapan Positif) dan Disfungsional (Tanggapan Negatif)	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Produk (Fungsional)	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Produk Disfungsional	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Angket Fungsional	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Angket Disfungsional	34
Tabel 4.6 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 1	36
Tabel 4.7 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 2	36
Tabel 4.8 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 3	36
Tabel 4.9 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 4	37
Tabel 4.10 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 5	38
Tabel 4.11 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 6	38
Tabel 4.12 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 7	39
Tabel 4.13 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 8	39
Tabel 4.14 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 9	40
Tabel 4.15 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 10	40
Tabel 4.16 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 11	41
Tabel 4.17 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 12	42
Tabel 4.18 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 13	43
Tabel 4.19 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 14	43

Tabel 4.20 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 15	44
Tabel 4.21 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 16	44
Tabel 4.22 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 17	45
Tabel 4.23 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 18	46
Tabel 4.24 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 19	46
Tabel 4.25 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 20	47
Tabel 4.26 Distribusi Hasil Jawaban Angket Nomor 21	47
Tabel 4.27 Persentase Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Donat Berdasarkan Model Kano	49
Tabel 4.28 Kategori Penilaian Angket.....	52
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Evaluasi Kano	52
Tabel 4.31 Hasil Perhitungan Koefisien Kano	53
Tabel 4.31 Hasil Perhitungan Koefisien Kano	54
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Hipotesis.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Grafik Kebutuhan Model Kano	18
Gambar 3.1 Contoh Kuadran Kano.....	25
Gambar 3.2 Bagan Alir Metodologi Penelitian	26
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Peningkatan Kualitas Produk Donat	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian Fungsional (Tanggapan Positif) dan Disfungsional (Tanggapan Negatif)
- Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Angket Fungsional (Tanggapan Positif) dan Disfungsional (Tanggapan Negatif)
- Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Angket Fungsional (tanggapan positif) dan Disfungsional (Tanggapan Negatif)
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Angket Angket Fungsional (Tanggapan Positif) dan Disfungsional (Tanggapan Negatif)
- Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Analisis Tabel Kano
- Lampiran 6 Hasil Perhitungan SPSS Uji Validitas Angket Fungsional (Tanggapan Positif)
- Lampiran 7 Hasil Perhitungan SPSS Uji Validitas Angket Disfungsional (Tanggapan Negatif)
- Lampiran 8 Hasil Perhitungan SPSS Uji Beda
- Lampiran 9 Tabel Distribusi t
- Lampiran 10 Tabel r Korelasi *Produk Moment*
- Lampiran 11 Foto Penelitian
- Lampiran 12 Surat-Surat Penelitian
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) merupakan kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh perseorangan atau rumah tangga maupun suatu badan yang bertujuan untuk memproduksi barang atau jasa untuk diperniagakan secara komersial. Pada umumnya Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia tidak memiliki organisasi dan manajemen yang terstruktur. Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dijalankan dengan konsep-konsep sederhana, tradisional dan pada umumnya masih memegang prinsip-prinsip kekeluargaan (Ginting, 2016).

Salah satu unsur yang harus diperhatikan UKM agar dapat menarik minat konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas produk. Dengan kualitas produk yang baik, tentu sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen agar membeli produk tersebut. Sangadji Etta Mamang dan Sopiah (2013) menjelaskan bahwa Kualitas mempunyai pengertian yang sangat penting dalam keputusan pembelian. Apabila kualitas produk sangat baik maka kemungkinan besar konsumen akan melakukan pembelian ulang produk tersebut.

Kualitas produk merupakan aspek yang sangat menentukan pertimbangan konsumen untuk melakukan keputusan dalam pembelian. Semakin baik suatu produk akan menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan pembelian. Oleh

sebab itu, kualitas produk merupakan faktor yang menentukan untuk meningkatkan penjualan.

Metode Kano digunakan pada proses perancangan pengembangan produk baru sesuai kebutuhan pelanggan. Metode Kano dapat digunakan untuk menentukan apakah atribut-atribut dalam dimensi kualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Maulana, 2019).

Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang merupakan salah satu Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang bergerak di bidang industri makanan yang telah didirikan pada tahun 2017. Pemasarannya produk donat dilakukan secara *offline* dan *online*. Penjualan secara *offline* dilakukan dengan cara menjual atau menitipkan ke warung-warung, sedangkan penjualan secara *online* dilakukan dengan memanfaatkan media sosial seperti *facebook* dan aplikasi *whatsapp*.

Saat ini donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang memiliki variasi yang sedikit sehingga diperlukan pengembangan produk agar dapat meningkatkan kualitas produk. Donat Z & R Lorong Siti Chodijah diketahui belum mengembangkan produknya. Oleh sebab itu, dilakukan penelitian pengembangan produk donat menggunakan metode Kano.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kualitas produk donat pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang saat ini?

2. Bagaimanakah peningkatan kualitas produk donat berdasarkan model Kano pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang?

1.3 Batasan Permasalahan

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah yaitu data produksi yang diambil dalam penelitian ini adalah data produksi dimulai dari Februari 2020 hingga bulan Juli 2020 dan penentuan sampel atau responden berdasarkan *accidental sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas produk donat pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang saat ini.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas produk donat berdasarkan model Kano pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan juga kajian terdahulu yang relevan khususnya mengenai upaya meningkatkan kualitas produk donat berdasarkan model Kano pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang.

2) Bagi UKM Donat Z & R

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan serta petunjuk untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas produk donat berdasarkan model Kano pada Donat Z & R Lorong Siti Chodijah Silaberanti Palembang.

3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi teknik industri serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum sehingga memperjelas hal-hal yang berkenaan dengan pokok-pokok uraian dalam penelitian ini, penulis membaginya dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam 5 bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan uraian singkat mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka serta teori-teori yang saling berkaitan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka penelitian ini meliputi: kualitas

produk, dimensi kualitas produk, indikator-indikator kualitas produk, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk, donat, dan model Kano.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, metode dan data yang digunakan, tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data-data yang akan dikumpulkan dalam penelitian dan pengolahan data yang digunakan sebagai dasar pada pembahasan masalah dan mengemukakan analisis hasil pengolahan data dan pemecahan dari masalah yang ada.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak UKM, khususnya pada UKM Donat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. 2014. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia.
- Ginting, Rosnani. 2016. *Perbaikan Proses Produksi Ukm Roti Di Kota Medan Melalui Penerapan Disiplin Teknik Industri*. Jurnal Sistem Teknik Industri, Vol 18. No. 2, Juli 2016 ISSN 1411 – 5247 ISSN Online 2527-9408
- I Gede Auditta. 2014. *Standar Kualitas Produk dan Jasa*. Online. Tersedia di <https://www.slideshare.net/igedeauditta/standar-kualitas-produk-jasa-by-igedeauditta-as-accountant>.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia
- Kotler dan Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, M. 2018. *Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD*. Jurnal Teknik Industri, Vol. 19, No. 2, Agustus 2018, pp. 190-204 ISSN 1978-1431 print / ISSN 2527-4112.
- Margono, S. 2014. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Maulana, Irman. 2019. *Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Bakso Berdasarkan Model Kano di CV Mett Ball Foods*. Jurnal Optimasi Teknik Industri (2019) Vol. 1 No. 1, 25-33.
- Mulyadi. 2013. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursyid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. 2015. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Sangadji Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen dan Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Standar Nasional Indonesia. 2007. SNI 01-3751-2007. *Tentang Syarat Mutu Tepung Terigu*. Jakarta: Badan Standarisasi Nasional.
- Sudjana. 2015. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito.
- Sufi, S.Y. 2015. *Sukses Bisnis Donat*. Jakarta: Kriya Pustaka.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiawan, A. 2017. *Integrasi Metode Kano dan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Baureno)*. Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2017, ISSN: 2579-6429.
- Syahirman Yusi dan Umiyati Idris. 2015. *Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.