

**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DENGAN  
PENDEKATAN *KANSEI ENGINEERING* DAN MODEL *KANO***

**(Studi Kasus : CV. Kinarya Berkah Abadi)**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang

Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh:

**YUNI CATUR PRASTIANI**

**201310140311085**

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2018

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DENGAN**  
**PENDEKATAN *KANSEI ENGINEERING* DAN MODEL *KANO***  
**(Studi Kasus : CV. Kinarya Berkah Abadi)**



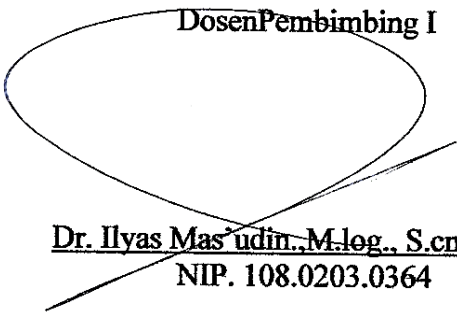
Disusun Oleh :  
**YUNI CATUR PRASTIANI**  
201310140311085

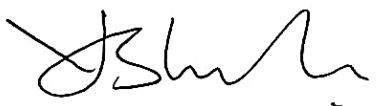
Menyetujui dan Mengesahkan :

Malang, 16 Februari 2018

Dosen Pembimbing I

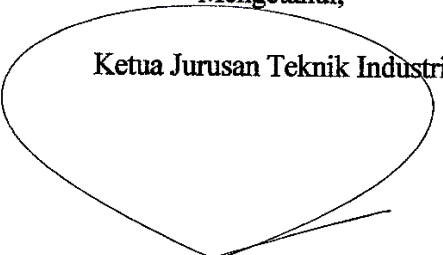
Dosen Pembimbing II

  
Dr. Ilyas Mas'udin, M.log., S.cm., Ph.D  
NIP. 108.0203.0364

  
Shanty Kusuma Dewi, ST.MT.  
NIP. 108.1105.0470

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

  
Dr. Ilyas Mas'udin, M.log., S.cm., Ph.D  
NIP. 108.0203.0364

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Berkat, Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya. Sehingga penyusunan Skripsi yang telah terselesaikan dengan judul **“Peningkatan Kualitas Produk dengan Pendekatan Kansei Engineering dan Model Kano”** sebagai persyaratan akademik untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena telah memberikan kemudahan, kelancaran, petunjuk, dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi.
2. Orang tua tersayang, Mama dan Bapak dirumah yang selalu mendoakan, memotivasi, mendukung, mencereweti dan mengomeli penulis agar tetap semangat menyelesaikan tugas akhir. Mendukung penulis baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari tidak dapat membalas segala kebaikan dan kasih sayang dari kedua orang tua. Oleh karena itu, izinkan penulis mempersembahkan tugas akhir ini sebagai ungkapan rasa terimakasih kepada Mama dan Bapak dirumah, semoga selalu diberi kesehatan dan dilindungi Allah SWT. Aamiin
3. Mas Dodik Dwi Setyo Adji dan Mbak Dewi, yang selalu tanya kapan lulus?. Terimakasih mas sudah menjadi kakak tertua yang telah mendahului, yang setia mendukung dan mendoakan penulis, yang kadang suka dipalak transferan juga.
4. Mas Agus Tri Yuda Prawira dan Mbak Lisa, terimakasih sudah menjadi mas yang tergebetein, suka ngatur-ngatur, suka nyuruh-nyuruh, suka galak tapi sayang sebenarnya, suka bikin nagis sama kata-katanya, suka ngajak adu mulut kalo dichat tapi kalo dirumah pendiem, bawaannya pengen berantem terus kalo chatngan sama dia. Terimakasih sudah jadi mbak ipar rasa mbak kandung, yang jadi tempat curhat penulis soal kelakuan si R, curhat banyak hal mengenai pelajaran hidup, sering direpotin terus buat ngirim transferan mingguan.

5. Bapak Dr. Ilyas Mas'udin., M.log., S.cm., Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan, membimbing dan menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini, semoga Bapak beserta keluarga selalu diberkahi oleh Allah.
6. Ibuk Shanty Kusuma Dewi, ST. MT selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan, membimbing dan menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini, semoga Ibuk beserta keluarga selalu diberkahi oleh Allah.
7. Ibuk Dian Palupi Restuputri, ST. MT, Ibuk Annisa Kesy Garside, ST. MT dan Ibuk Ikhlasul Ammalinda, ST. MT selaku penguji seminar proposal serta penguji ujian skripsi yang telah membantu dalam menyempurnakan penyusunan skripsi, semoga Ibuk beserta keluarga selalu diberkahi oleh Allah.
8. Seluruh Dosen Teknik Indutri yang saya banggakan dan saya hormati.
9. Sahabat Geng Strong, sahabat terbuaiik dari jaman maba, sahabat ketawa, sahabat nagis, sahabat gila, sahabat girls day out bareng, sahabat ST meskipun beda periode lulus, sahabat rasa saudara, sahabat yang nggak bisa dijelasin pakai kata-kata. Hilda Ekky Sucahyo, ST, Siska Safitri, ST, Anindiya Karunia Pangesti, ST yang selalu memotivasi, membantu, mendoakan, mensupport, menceramahi, memarahi penulis agar cepet nyusul Stnya. Mereka yang selalu membully ngatain ngejekin satu sama lain, selalu punya rencana yang cuma angan-angan aja, terimakasih sudah hadir dan menorehkan tinta warna dihidup penulis. Semoga kalian selalu diberi umur panjang, kesehatan, karir yang baik, rezeki yang melimpah, diberi kelancaran semua urusan dan cepat dapat jodoh. Love love you rekkk.
10. M. Riski Mubarok, ST cieee yang lulus bareng. Terimakasih sudah menjadi teman sekaligus orang terkasih untuk penulis. Makasih sudah sering mengajarkan penulis arti kesabaran lewat kelakuannya yang ternyebelin, terngeselin, terseenaknya sendiri :D. Terimakasih sudah nepatin janji buat lulus bareng, buat dukungan ngerjain tugas akhir, tetep sabar menghadapi kelemotan penulis, sama-sama nemenin ngerjain revisian, buat nemenin ngemper antri bimbingan dan masih banyak lagi.
11. Zainal Abidin, ST, terimakasih sudah jadi teman antri bimbingan, sering numpang wifi gratis dirumah, sering curhat gak jelas, jadi sahabat orang ambon pertama penulis. Ibnu Abbas, semangat garap skripsine, cepet nyusul ST, terimakasih sudah menjadi teman yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan jadi sahabat orang aceh pertama

penulis. Dofar, Fahri, Aziz, Afif, Rama, Rully, Fajar, Panji, Bagus Susilo Pramuwicaksono, ST, Faishal Fikri, ST, Riski Pambudi, ST terimakasih untuk dukungannya dan semoga kalian dimudahkan dan diberi kelancaran urusan-urusannya terutama dalam pengerjaan skripsi yang belum lulus. Semangat rek.

12. Izzatul Umah, ST, Crisdiana Margitalia, ST terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan ST bareng diperiode ini, teman curhat, teman numpang tidur, teman numpang wifi, teman ngemper ngantri bimbingan bareng.
13. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2013, terutama keluarga besar Industrial Engineering B yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
14. Squad Bapak Ilyas dan Squad Ibuk Shanty, teman ngemper bareng.
15. Seluruh pihak yang ikut membantu memberikan semangat dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang belum disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap akan muncul penelitian-penelitian baru sebagai pelengkap dan penyempurna tugas akhir ini. Semoga tugas akhir yang ditulis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, perusahaan, universitas, dan penulis pribadi khususnya.

Malang, 16 Februari 2018

Yuni Catur Prastiani

## DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	
<b>LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI</b> .....	
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>4</b>
2.1 Kualitas .....	4
2.1.1 Definisi Kualitas .....	4
2.1.2 Dimensi Kualitas .....	6
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu .....	8
2.2 <i>Kansei Engineering</i> .....	9
2.2.1 Metode <i>Kansei Engineering</i> .....	9
2.2.2 Proses <i>Kansei</i> .....	10
2.2.3 Tipe-tipe Metode <i>Kansei Engineering</i> .....	10
2.3 Model <i>Kano</i> .....	16

2.3.1 Definisi Model <i>Kano</i> .....	16
2.3.2 Atribut Model <i>Kano</i> .....	17
2.3.3 Cara Perhitungan dan Analisa Menggunakan Model <i>Kano</i> .....	20
2.3.4 Keuntungan Mengklasifikasikan Kebutuhan Pelanggan dengan Model <i>Kano</i> .....	21
2.4 Cara Pengumpulan Data.....	22
2.4.1 Wawancara.....	22
2.4.2 Kuesioner .....	23
2.4.2.1 Uji Validitas .....	23
2.4.2.2 Uji Reliabilitas.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Diagram Alir Penelitian.....	26
3.3 Penjelasan Diagram Alir (Tahap Penelitian).....	27
3.3.1 Tahap Pendahuluan.....	28
3.3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	28
3.3.3 Tahap Pengolahan Data .....	31
3.3.4 Tahap Kesimpulan .....	32
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>33</b>
4.1 Tinjauan Perusahaan .....	33
4.1.1 Profil Perusahaan .....	33
4.2 Pengumpulan Data <i>Kansei Engineering</i> .....	34
4.2.1 Deskripsi Identitas Hasil Responden .....	34
4.2.1.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.2.1.2 Karakteristik berdasarkan Usia .....	35
4.2.1.3 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan .....	35
4.2.2 Data Primer .....	36
4.2.3 Data Sekunder .....	37
4.3 Pengolahan Data <i>Kansei Engineering</i> .....	37
4.3.1 Pembuatan dan penyebaran Kuesioner .....	37
4.3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39

4.3.2.1 Uji Validitas .....	40
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
4.3.3 Penentuan <i>Kansei Words</i> .....	42
4.4 Pengolahan Data Menggunakan Model <i>Kano</i> .....	43
4.4.1 Menerjemahkan Kuesioner ke dalam Model <i>Kano</i> .....	44
4.4.2 Pemetaan Atribut ke dalam Kuadran Model <i>Kano</i> .....	49
4.5 Penentuan Prioritas Perbaikan Atribut.....	53
4.6 Rekomendasi Perbaikan Produk .....	54
<b>BAB V ANALISA PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
5.1 Analisa Perancangan Kuesioner .....	55
5.2 Analisa Penentuan Jumlah Sampel .....	55
5.3 Analisa Identitas Responden.....	55
5.4 Validasi dan Reliabilitas .....	55
5.5 Analisis Hasil Pengolahan Data Menggunakan Metode <i>Kansei</i> <i>Engineering</i> .....	56
5.5.1 Analisis Penentuan <i>Kansei Words</i> .....	56
5.6 Analisis Hasil Pengolahan Data Menggunakan Model <i>Kano</i> .....	57
5.6.1 Analisis Penerjemahan Kuesioner ke dalam Kategori <i>Kano</i> .....	57
5.7 Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan Atribut.....	59
5.8 Usulan Perbaikan .....	62
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
6.1 Kesimpulan .....	65
6.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>viii</b>

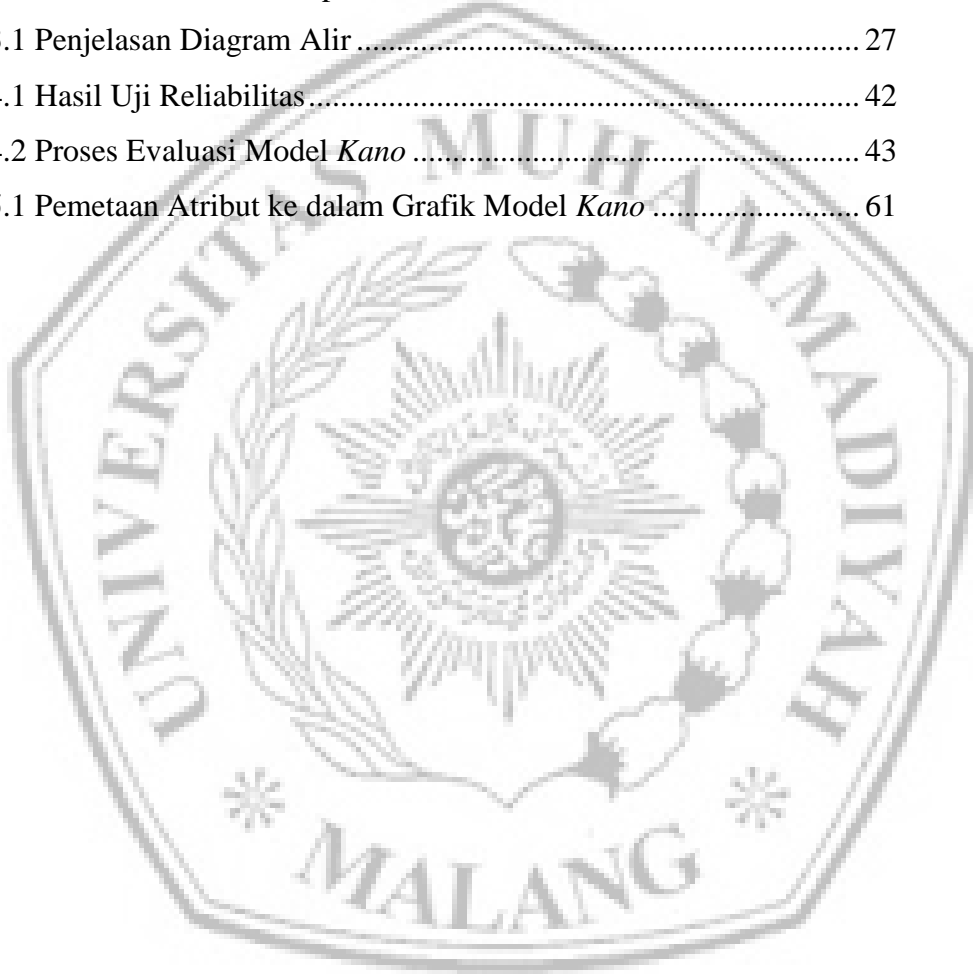


## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Contoh <i>Kansei Words</i> .....	12
Tabel 2.2 Evaluasi <i>Kano</i> .....	20
Tabel 2.3 Keterangan Kuesioner <i>Kano</i> .....	21
Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.4 Rekapitulasi <i>Kansei Words</i> .....	37
Tabel 4.5 Pengelompokan <i>Kansei Words</i> yang bermakna Sama.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Semua <i>Kansei Words</i> .....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Kansei Words</i> yang <i>Valid</i> .....	41
Tabel 4.8 Penentuan <i>Kansei Words</i> .....	42
Tabel 4.9 Hubungan <i>Kansei Words</i> (Indikator) dengan Variabel Kualitas .....	43
Tabel 4.10 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> .....	44
Tabel 4.11 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> (Lanjutan) ....	44
Tabel 4.12 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> (Lanjutan) ....	45
Tabel 4.13 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> (Lanjutan) ....	46
Tabel 4.14 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> (Lanjutan) ....	47
Tabel 4.15 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> (Lanjutan) ....	47
Tabel 4.16 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> (Lanjutan) ....	48
Tabel 4.17 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> (Lanjutan) ....	49
Tabel 4.18 Pemetaan Kategori <i>Kano</i> Tiap Atribut .....	50
Tabel 4.19 Hasil Penerjemahan Jawaban ke dalam Model <i>Kano</i> .....	52
Tabel 4.20 Penentuan Prioritas Perbaikan .....	53
Tabel 5.1 Atribut-atribut yang termasuk dalam Kategori <i>Must-be</i> .....	58
Tabel 5.2 Atribut-atribut yang termasuk dalam Kategori <i>One-dimentional</i> .....	58
Tabel 5.3 Atribut-atribut yang termasuk dalam Kategori <i>Attractive</i> .....	59
Tabel 5.4 Pengelompokan Kategori Atribut Model <i>Kano</i> .....	60
Tabel 5.5 Urutan Penentuan Prioritas Perbaikan .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Prinsip <i>Kansei Engineering</i> .....	9
Gambar 2.2 Model <i>Kansei Engineering</i> .....	10
Gambar 2.3 Langkah-langkah dalam <i>Kansei Engineering</i> .....	11
Gambar 2.4 Skala <i>Semantic Differential</i> 5 Titik, 7 Titik, dan 9 Titik .....	12
Gambar 2.5 Model <i>Kano</i> untuk Kepuasan Konsumen .....	19
Gambar 3.1 Penjelasan Diagram Alir .....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Gambar 4.2 Proses Evaluasi Model <i>Kano</i> .....	43
Gambar 5.1 Pemetaan Atribut ke dalam Grafik Model <i>Kano</i> .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	67
Lampiran 2 Kuesioner dan Hasil Kuesioner .....	68
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	92



## DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, S., dan Singarimbung, M. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Penerbit Pustaka LP3ES.
- Irianty. 2004. *Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket di Surabaya dan Sekitarnya dengan Metode Kano berdasarkan Dimensi Servqual*, Skripsi, Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Kano, N., Seraku, N., Takahasi, F., & Tsuji, S. 1984. *Attractive Quality and Must-be Quality*. The Journal of the Japanese Society for Quality Control, 39-48.
- Nagamachi, M., Tachikawa, M., Imanishi, N., Ishikawa, T., & Yano, S. (2008). *A Successful Statistical Procedure on Kansei Engineering Products*. Quality Management and Organizational Development, 987-995.
- Nasir, M. 2003. *Metode Penelitian*, Jakarta: Thalia Indonesia.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nuryadi, H. 2012. *Kewirausahaan II*, diakses 06 April 2013, <<http://kk.mercubuana.ac.id/files/18033-10-985569236083.doc>>.
- Schütte, S. 2002. *Designing Feelings into Products: integrating Kansei Engineering Methodology in product Development*. Licentiate Thesis. Institute of Technology, Linköping University: Sweden.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Engineering Emotional Values in Product Design: Kansei Engineering in Development*. Doctoral Thesis. Institute of Technology, Linköping University: Sweden.
- Sugiyono, 2011. *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.