

## ABSTRAK

*Home industry* Cahaya Niaga yang memproduksi roti berusaha mengidentifikasi keinginan atau kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas dengan produk yang dihasilkan. Kepuasan konsumen menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu bisnis, tentunya setiap produsen harus melakukan perbaikan berkelanjutan agar mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Penelitian ini menggunakan Model Kano yang bertujuan untuk menentukan atribut mana yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan dimensi service quality terhadap atribut roti yang sesuai dengan keinginan konsumen dan QFD dengan tujuan memberikan prioritas pengembangan kualitas produk roti. Dari kriteria model Kano kategori *attractive* dan *one dimensional* dijadikan *customer requirement* dalam membangun HOQ. Dari HOQ didapatkan prioritas pengembangan perbaikan yaitu mengkaji ulang kerja sama terhadap penyediaan bahan baku, memberikan pilihan harga yang beraneka ragam dan inovasi rasa baru.

Kata Kunci: Kualitas, Kano, HOQ, prioritas perbaikan.

## **ABSTRACT**

*The Cahaya Niaga home industry, which produces bread, tries to identify consumer wants or needs so that consumers are satisfied with the products produced. Consumer satisfaction is a determining factor for the success of a business, of course every producer must make continuous improvements in order to get loyalty from customers. This study uses the Kano Model which aims to determine which attributes are the advantages and disadvantages based on the dimensions of service quality to the attributes of bread in accordance with consumer desires and QFD with the aim of providing priority to developing the quality of bread products. From the criteria of the Kano model, the attractive and one-dimensional categories are used as customer requirements in building HOQ. From HOQ, we get the priority for improvement development, namely reviewing cooperation on the supply of raw materials, providing various price options and innovating new flavors.*

**Keywords:** *Quality, Kano, HoQ, Priority Improvement*