

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP GETUK TRI  
WARNA MENGGUNAKAN MODEL KANO**

---

***THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION FOR TRICOLOR GETUK  
USING KANO MODEL***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Teknologi Pangan**



**Oleh:**

**Yoshephina Niegel Mirifica**

**19.II.0089**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN  
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

### PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoshephina Niegel Mirifica

NIM : 19.11.0089

Progdi / Konsentrasi : Teknologi Pangan

Fakultas : Teknologi Pertanian

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Getuk Tri Warna Menggunakan Model Kano tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 3 Januari 2023

Yang menyatakan,



Yoshephina Niegel Mirifica

# HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP GETUK TRI WARNA  
MENGUNAKAN MODEL KANO

*THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION FOR TRICOLOR GETUK USING KANO  
MODEL*

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknologi  
Pangan

Oleh:

Yoshephina Niegel Mirifica

NIM : 19.11.0089

Program Studi : Teknologi Pangan

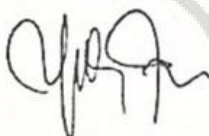
Tugas akhir ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan sidang penguji pada  
tanggal: 3 Januari 2023

Semarang, 3 Januari 2023

Fakultas Teknologi Pertanian

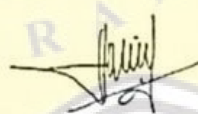
Universitas Katolik Soegijapranata

Pembimbing 1.



Dr. R. Probo Y. Nugraedi, S.TP., M.Sc.

Pembimbing 2.



Haniel Yudiar, S.TP., M.Si

Dekan



artanie, MP.

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoshephina Niegel Mirifica

Program Studi : Teknologi Pangan

Fakultas : Teknologi Pertanian

Jenis Karya : Tugas Akhir

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Menggunakan Model Kano”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 3 Januari 2023

Yang menyatakan,



Yoshephina Niegel Mirifica

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat, anugerah, dan berkat penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Getuk Tri Warna Menggunakan Model Kano”. Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Teknologi Pangan di Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penelitian dan proses penulisan laporan Tugas Akhir ini dapat selesai karena adanya bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan penyertaan-Nya selama penulisan Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Dra. Laksmi Hartajanie, MP. selaku Dekan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Bapak Dr. R. Probo Y. Nugrahedi, S.TP., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang sudah memberikan topik, meluangkan waktu, dan dengan sabar membimbing serta mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Haniel Yudiar, S.TP., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang sudah memberikan topik, meluangkan waktu, dan dengan sabar membimbing serta mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Teknologi Pangan Unika yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
6. Seluruh staf dan karyawan FTP yang telah membantu penulis baik selama proses penelitian dan penulisan maupun dalam proses administrasi.
7. Keluarga yaitu Papa, Mama, Cece, Koko yang selalu menyemangati dan mengingatkan penulis dalam membuat laporan ini.
8. Aqilla, Raina, Anisya, Pieter, Oliv, Jeselin, Arum, Gia, grup gen hybrid, grup byoskop dan grup tucker kado yang selalu sabar menyemangati, memberi pencerahan, memberi apresiasi dan menjadi tempat curhat selama penulisan laporan ini.
9. Boyband NCT Dream yang menjadi hiburan atau refreshing dan penyemangat penulis selama penulisan laporan ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga laporan skripsi ini dapat selesai dengan baik.

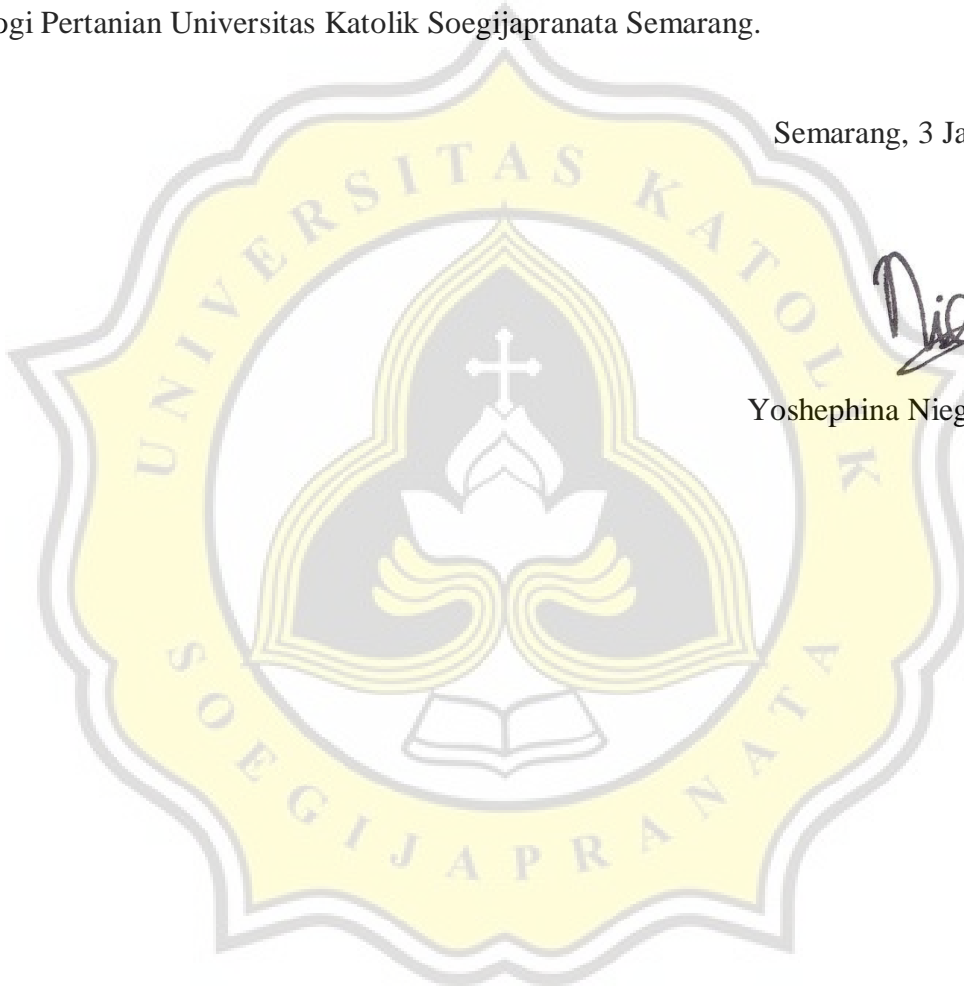
Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dan semua pihak. Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 3 Januari 2023

Penulis,



Yoshephina Niegel Mirifica





## RINGKASAN

Getuk tri warna merupakan makanan tradisional yang berasal dari Jawa Tengah, khususnya Magelang, terbuat dari bahan dasar singkong dengan ciri khas memiliki warna putih, coklat, dan merah muda yang disusun menjadi 3 lapisan. Pengembangan produk dilakukan untuk mengembangkan produk berdasarkan keinginan konsumen dapat dilakukan dengan memodifikasi produk, menambah target pasar, dan sebagainya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap getuk tri warna menggunakan model Kano, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana tingkat kepentingan atribut yang diminati oleh konsumen dalam produk getuk tri warna? (2) Apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk getuk tri warna? Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan untuk memperoleh atribut apa yang diinginkan dari konsumen yang kemudian dikembangkan menjadi kuesioner Kano. Kuesioner pendahuluan disebarkan kepada 56 responden dan kuesioner Kano disebarkan kepada 305 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan kriteria responden yang pernah mengonsumsi getuk tri warna dalam 3 bulan terakhir. Kemudian kuesioner Kano diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 56 responden. Enam atribut, yaitu tekstur, warna, tingkat kemanisan, rasa, umur simpan (keawetan), dan penggunaan pengawet menjadi fokus dalam kuesioner Kano. Tingkat kepentingan atribut yang dijadikan dasar untuk mengembangkan Getuk tri warna dilihat dari kategori Kano yang diperoleh pada penelitian ini, yaitu kategori *must-be* (M), *one-dimensional* (O), *attractive* (A), dan *indifferent* (I). Kategori *attractive* mencakup atribut tekstur lunak dan variasi rasa gula aren, coklat, stroberi, dan lain-lain. Kategori *one-dimensional* meliputi atribut rasa yang manis, variasi rasa original (khas singkong dan kelapa), dan tidak perlu menggunakan pengawet. Kategori *indifferent* dengan atribut yaitu warna perlu diubah dan memiliki umur simpan (keawetan) selama 6 hari – 1 minggu. Hasil penelitian menunjukkan atribut yang diminati konsumen berdasarkan kuadran Kano menunjukkan adalah: (1) rasa yang manis, rasa original (khas singkong dan kelapa), (2) tidak menggunakan pengawet, (3) tekstur lunak, (4) menambah variasi rasa seperti gula aren; coklat; stroberi, (5) warna tidak perlu diubah, dan (6) memiliki umur simpan selama 6 hari - 1 minggu.

**Kata kunci:** Getuk Tri Warna, Metode Kano, dan Preferensi Konsumen.

## SUMMARY

*Tricolor getuk is a traditional food originating from Central Java, especially Magelang, made from cassava with the characteristics of having white, brown, and pink colors arranged into 3 layers. Product development was conducted to develop products based on consumer desires by modifying products, adding market targets, etc. In determining consumer satisfaction level with the tricolor getuk using the Kano model, the research problem formulations were: (1) What is the importance level of the attributes that consumers are interested in tricolor getuk products? (2) What influences consumer satisfaction in tricolor getuk products? The research was conducted by distributing preliminary questionnaires to obtain consumers desired attributes, which were then developed into a Kano questionnaire. Preliminary questionnaires were distributed to 56 respondents, and Kano's questionnaires were distributed to 305 respondents. The respondent sampling was conducted based on the criteria of consuming tricolor getuk in the last 3 months. Then Kano's questionnaire was tested for validity and reliability by 56 respondents. Kano's questionnaire focused on six attributes: texture, color, level of sweetness, taste, shelf life (durability), and preservative usage. The importance level of the attributes used as the developing basis for tricolor getuk was taken from the Kano category obtained in the research, namely the must-be (M), one-dimensional (O), attractive (A), and indifferent (I) categories. The attractive category includes soft texture attributes and variations in flavors of palm sugar, chocolate, strawberries, and others. The one-dimensional category includes attributes of sweet taste, variations of original flavors (typical for cassava and coconut), and unnecessary use of preservatives. The indifferent category with attributes of color that needs to be changed, and the shelf life (durability) of 6 days – 1 week. The research results showed that the attributes based on the Kano quadrant that consumers were interested in were: (1) sweet taste, original taste (typical for cassava and coconut), (2) no use of preservatives, (3) soft texture, (4) adding various flavors, such as palm sugar, chocolate, and strawberry, (5) color that does not need to be changed, and (6) a shelf life of 6 days - 1 week.*

**Keywords:** *Consumer Preferences, Tricolor getuk, and Kano Method.*



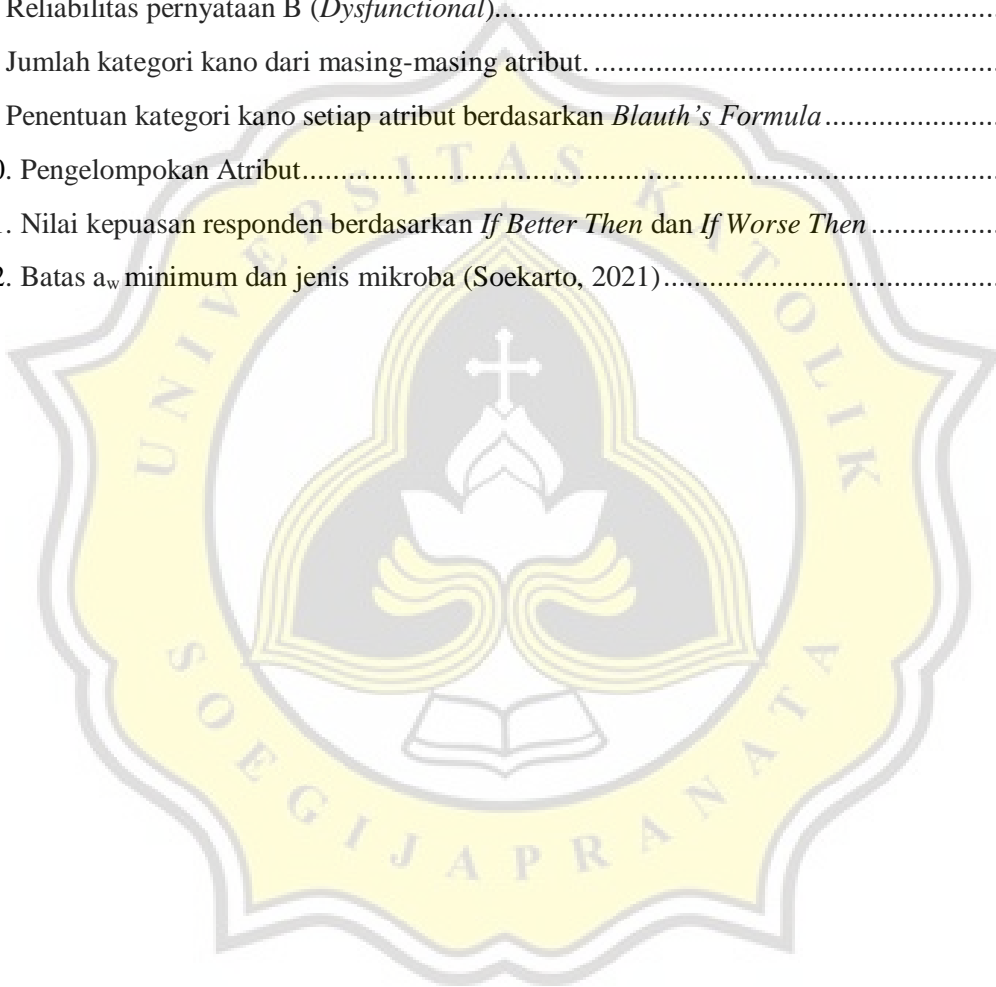
## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
RINGKASAN.....	vi
<i>SUMMARY</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tinjauan Pustaka .....	2
1.2.1. Getuk Tri Warna.....	2
1.2.2. Perilaku Konsumen .....	4
1.2.3. Model Kano .....	5
1.3. Identifikasi Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
II. METODOLOGI PENELITIAN.....	8
2.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	8
2.2. Peralatan Penelitian .....	8
2.3. Tahapan Penelitian .....	8
2.3.1. Penelitian Pendahuluan.....	8
2.3.2. Penelitian Utama .....	8
2.3.2.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	8
2.3.2.2. Penyusunan Kuesioner .....	9
2.3.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	9
2.3.2.4. Metode Kano .....	10
2.3.2.5. Blauth's Formula .....	11
2.3.2.6. Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen .....	11

III HASIL PENELITIAN .....	13
3.1. Tahap Pendahuluan.....	13
3.2. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kano .....	14
3.2.1. Validitas .....	14
3.2.2. Reliabilitas .....	15
3.3. Karakteristik Responden Kano.....	16
3.3.1. Usia dan Domisili.....	16
3.4. Model Kano.....	17
3.4.1. Kategori Kano pada Atribut Getuk Tri Warna.....	17
3.4.2. Penentu Kategori Kano dengan <i>Blauth's Formula</i> .....	18
3.4.3. Nilai Kepuasan Konsumen .....	19
IV.PEMBAHASAN.....	22
4.1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	22
4.2. Karakteristik Responden Kano.....	22
4.3. Model Kano .....	23
4.3.1. Tekstur .....	23
4.3.2. Warna.....	24
4.3.3. Tingkat Kemanisan dan Rasa.....	24
4.3.4. Umur Simpan (Keawetan) dan Penggunaan Pengawet.....	25
4.3. Nilai Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen .....	27
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	29
5.1. Kesimpulan .....	29
5.2. Saran .....	29
DAFTAR PUSTAKA .....	30
LAMPIRAN .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Syarat Mutu Getuk Singkong (SNI 01-4299-1996).....	3
Tabel 2. Evaluasi Kano.....	10
Tabel 3. Atribut yang diminati konsumen getuk tri warna .....	13
Tabel 4. Validitas pernyataan A ( <i>Functional</i> ).....	14
Tabel 5. Validitas pernyataan B ( <i>Dysfunctional</i> ) .....	14
Tabel 6. Reliabilitas pernyataan A ( <i>Functional</i> ).....	15
Tabel 7. Reliabilitas pernyataan B ( <i>Dysfunctional</i> ).....	15
Tabel 8. Jumlah kategori kano dari masing-masing atribut .....	17
Tabel 9. Penentuan kategori kano setiap atribut berdasarkan <i>Blauth's Formula</i> .....	18
Tabel 10. Pengelompokan Atribut.....	19
Tabel 11. Nilai kepuasan responden berdasarkan <i>If Better Then</i> dan <i>If Worse Then</i> .....	20
Tabel 12. Batas $a_w$ minimum dan jenis mikroba (Soekarto, 2021).....	25



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Getuk tri warna .....	4
Gambar 2. Kuadran kano.....	12
Gambar 3. Sebaran usia responden kuesioner kano.....	16
Gambar 4. Sebaran data domisili kuesioner kano.....	17
Gambar 5. Kuadran kano tingkat kepentingan atribut berdasarkan <i>Better Worse</i> .....	20



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pendahuluan .....	36
Lampiran 2. Kuesioner Kano.....	39
Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner Kano Sebelum Reformulasi.....	40
Lampiran 4. Uji Validitas Pernyataan A .....	44
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Pernyataan A.....	45
Lampiran 6. Uji Validitas Pernyataan B .....	46
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Pernyataan B.....	47
Lampiran 8. Klasifikasi Atribut Menurut Tabel Kano.....	48
Lampiran 9. Perhitungan Better Worse setiap atribut.....	55
Lampiran 10. <i>Plagscan</i> .....	56

