

# Pengukuran Tingkat Kepentingan Masyarakat dalam penggunaan Shampo Viral Korea dengan Metode Kano Model

Robert Natanael<sup>1\*</sup>, Desrina Yusi Irawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

\*Email: [ganteng.robert92@gmail.com](mailto:ganteng.robert92@gmail.com)

## ABSTRAK

Sampo adalah kebutuhan manusia yang digunakan untuk membersihkan kulit kepala dan rambut. Sampo biasanya digunakan setiap 2-3 hari sekali saja untuk tetap menjaga kebersihan dan kesehatan rambut. Mengandung antara lain seperti *proplene glikol*; *diethanolamine*; *triethanolamine*; *sodium lauril sulfate*; *paraben*; *natrium klorida*. Namun masih banyak dari antara masyarakat yang kurang memahami betapa pentingnya sampo dan pengukuran tingkat kepuasan mereka terhadap suatu produk. Dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen, pihak penyedia produk/ jasa dapat melakukan perubahan terhadap produk/ jasanya supaya dapat mengena secara efektif di dalam kehidupan masyarakat. Jurnal ini akan membahas tingkat kepuasan masyarakat terhadap sampo viral Korea. Tingkat kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan menggunakan penelitian metode Kano Model. Survey akan dilakukan dengan sampel sebanyak 64 responden yang datang dari latar belakang yang berbeda namun mengetahui performa dari sampo viral Korea. Data yang dihasilkan akan diimplementasikan pada tabel variable yang dibutuhkan dengan memberikan pertanyaan bersifat fungsional dan disfungsional. Hasil dari data menunjukkan sampo viral korea tidak memerlukan perombakan dari kualitas, performa, maupun karakteristik karena tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat mempengaruhi hal tersebut.

**Kata kunci:** Pengukuran Kepuasan; Kano Model; Kualitas Sampo

## ABSTRACT

*Shampoo is a human need that is used to clean the scalp and hair. Shampoo is usually used every 2-3 days to keep hair clean and healthy. It contains proplene glycol; diethanolamine; triethanolamine; sodium lauryl sulfate; parabens; sodium chloride. However, there are still many people who do not understand the importance of shampoo and measuring their level of satisfaction with the product. By measuring the level of consumer satisfaction, product/service providers can make changes to their products/services so that they can affect them effectively in people's lives. This journal will discuss the level of public satisfaction with Korean viral shampoo. The level of community satisfaction can be demonstrated using the Kano Model research method. The survey will be conducted with a sample of 64 respondents who come from different backgrounds but understanding the performance of Korean viral shampoos. The resulting data will be implemented in the required variable table by providing functional and dysfunctional questions. The results of the data show that Korean viral shampoo does not require overhauling in terms of quality, performance or characteristics because the level of customer satisfaction cannot affect it.*

**Keywords:** Satisfaction Measurement; Model Canoe; Shampoo Quality

## 1. Pendahuluan

Membersihkan diri merupakan salah satu kebutuhan manusia. Diri yang bersih pun adalah cara untuk menunjukkan kepribadian seseorang. Sampo sudah menjadi bagian penting dalam keseharian masyarakat. Menurut (KBBI, 2021) sampo /sam po /n sabun cair untuk mencuci rambut dan kulit kepala, terbuat dari campuran tumbuhan atau zat kimia. Zat kimia yang terkandung dalam sampo antara lain *proplene glikol*; *diethanolamine*; *triethanolamine*; *sodium lauril sulfate*; *paraben*; *natrium klorida*.

Membersihkan rambut secara teratur akan memberikan dampak yang baik berdasarkan masing-masing dari masalah rambut. Menurut (Alodokter, 2021) Para ahli kesehatan rambut tidak menyarankan keramas setiap hari karena hal ini bisa membuat rambut menjadi kering dan rusak namun cukup untuk keramas setiap 2–3 hari sekali saja. Ini dilakukan agar kelembapan rambut tetap terjaga.

Masih banyak masyarakat yang belum sadar akan kebersihan diri. Dalam pemakaian sampo pun tidak semua orang mengerti akan kebutuhan yang dapat menyelesaikan masalah rambutnya. Masalah rambut menurut (CNN Indonesia, 2022) terdapat enam jenis masalah rambut yaitu rontok; bercabang; kering dan kusam; beruban; berminyak dan lepek. Masing-masing dari masalah rambut tersebut memiliki jenis sampo sendiri untuk mengatasinya.

Motivasi konsumen dalam memilih suatu produk bisa didasarkan melalui performa, karakteristik, ketahanan, dan persepsi. Menurut (Antonius, 2019) motivasi besar konsumen untuk memilih produk sampo yang dapat mewakili jati dirinya menjadi tugas baru bagi pemasar untuk dapat secara lebih bijak dalam menganalisis pasar pasar serta mengkonsep penawaran produk. Dalam kehidupan sehari-hari, tidak jarang konsumen selalu mengasosiasikan produk yang mereka gunakan dengan merek yang mewakili citra diri mereka. Sejalan dengan pengertian tersebut, teori perilaku pelanggan menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perspektif tentang pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano dibedakan kedalam tiga tipe, yaitu: 1. *Must-be requirements*. Kategori ini menyebabkan konsumen akan secara ekstrim tidak puas apabila kategori ini tidak terpenuhi. 2. *One-dimensional requirements*. Kategori yang satu ini erat kaitannya dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut yang dilakukan semakin tinggi pula kepuasan konsumen yang akan didapatkan. 3. *Attractive requirements*. Kategori ini tidak akan memberikan efek apa-apa terhadap kepuasan konsumen apabila tidak dipenuhi. Kepuasan konsumen akan meningkat tinggi apabila kategori ini terpenuhi.

## 2. Metode Penelitian

Analisa kepentingan sampo ini dilakukan terhadap tingkat kepentingan produk sampo viral korea yang ada didalam kota Surabaya. Tingkat kepentingan adalah seberapa besar sebuah produk sampo viral korea diharapkan oleh konsumen. Tingkat kepentingan ini nantinya akan digunakan untuk dampak produk sampo viral korea apa saja yang harusnya perlu didalam kota Surabaya.

### 2.1 Metode Kano

Metode Model Kano memiliki tiga kriteria penilaian dan memiliki 25 kemungkinan pasangan jawaban.

- a. Mengombinasikan jawaban fungsional dan disfungsional tiap atribut produk dari 70 responden berdasarkan hasil tabel evaluasi *Kano* dilihat pada Gambar 1.
- b. Setelah seluruh jawaban dari pertanyaan dikonversi ke dalam bentuk A, M, O, R, Q, atau I, maka selanjutnya adalah melakukan penghitungan jumlah masing-masing komponen A, M, O, R, Q, dan I untuk setiap pertanyaan
- c. Menentukan kategori Kano untuk tiap atribut menggunakan Blauth's formula sebagai berikut [16] (1) Jika jumlah nilai  $(O+A+M) >$  jumlah nilai  $(I+R+Q)$  maka grade diperoleh nilai paling maksimum dari (one dimensional, attractive, must be). (2) Jika

jumlah nilai ( $O+A+M$ ) < jumlah nilai ( $I+R+Q$ ) maka grade diperoleh yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse , questionable*). (3) Jika jumlah nilai ( $O+A+M$ ) = jumlah nilai ( $I +R+Q$ ) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (one dimensional, attractive, must be dan *indifferent, reverse , questionable* ).

		Disfunctional				
		1 Suka	2 Harap	3 Netral	4 Toleransi	5 Tidak suka
Functional	1. suka	Q	A	A	A	O
	2. harap	R	I	I	I	M
	3. netral	R	I	I	I	M
	4. toleransi	R	I	I	I	M
	5. tidak suka	R	R	R	R	Q

Gambar 1. Tabel Kano Model

## 2.2 Penyusunan Kuesioner

Pertanyaan Kusioner pada Model Kano dibedakan menjadi 2 jenis yaitu pertanyaan fungsional (setuju) dan pertanyaan disfungsional (tidak setuju). Penyusunan pertanyaan ini didasarkan pada observasi Pengukuran Tingkat Kepentingan Masyarakat dalam penggunaan sampo viral korea dengan Metode Kano Model Pertanyaan yang didapatkan masing-masing berjumlah 15 pertanyaan untuk tiap jenisnya (15 pertanyaan fungsional dan 15 pertanyaan disfungsional), dengan total pertanyaan 30 pertanyaan (fungsional dan disfungsional.)

## 2.3 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan merode online kuesioner. Kuesioner online ini dibuat menggunakan google form dan disebarluaskan kepada 64 responden. Jumlah responden ditentukan dengan Kecukupan responden didapatkan dengan Pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*)

Pengambilan sampel acak sederhana yang termasuk di dalam teknik *probability sampling* ini dianggap sebagai metode pengambilan *probability sampling* yang paling mudah. Untuk dapat melakukan metode ini, yang harus dilakukan peneliti adalah memastikan bahwa semua anggota populasi sudah dimasukkan ke dalam daftar induk dan subjeknya dipilih secara acak dari daftar induk tersebut.

Artinya, dalam sampel acak sederhana ini, setiap anggota populasi diberi tanda pengenal, misalnya nomor dan lain sebagainya. Kemudian mereka yang terpilih dalam sampel diambil secara acak atau dengan menggunakan program perangkat lunak otomatis.

## 2.4 Pembuatan Kuesioner Kano

Kuesioner ini dibagikan melalui media online yaitu menggunakan google form. Penyebaran kuesioner mulai dilakukan tanggal 23 November 2022 hingga 1 Desember 2022 melalui sosial media whatsapp grup dan sebagainya. Target responden adalah semua orang yang pernah memakai sampo viral korea di masyarakat Surabaya. Pertanyaan dibagi menjadi 2 *section*, *section* pertama mengenai pertanyaan fungsional (setuju) dan *section* kedua mengenai pertanyaan disfungsional (tidak setuju). Lalu pemilihan nilai kusioner ialah,

1. Sangat setuju
2. Setuju
3. Netral

4. Tidak Setuju

5. Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan fungsional dapat dilihat pada Tabel 1 dan pertanyaan disfungsional dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 1.** Tabel Daftar Pertanyaan Fungsional

Variable	Daftar Pertanyaan Fungsional
P1	Sampo Viral Korea mampu mengatasi ketombe pada rambut daripada Sampo yang lain
P2	Sampo Viral Korea lebih baik untuk rambut berminyak daripada Sampo yang lain
P3	Sampo Viral Korea lebih baik untuk melembabkan rambut kering daripada Sampo yang lain
P4	Sampo Viral Korea lebih baik untuk rambut bercabang daripada Sampo yang lain
P5	Sampo Viral Korea lebih baik untuk rambut berwarna/ semir daripada Sampo yang lain
P6	Sampo Viral Korea lebih baik untuk membuat rambut kusam menjadi berkilau daripada Sampo yang lain
P7	Sampo Viral Korea lebih baik untuk mengatasi rambut rontok daripada Sampo yang lain
P8	Desain warna Sampo Viral Korea lebih menarik daripada Sampo yang lain
P9	Desain Kemasan (sachet maupun botol) Sampo Viral Korea lebih menarik daripada Sampo yang lain
P10	Parfum dari Sampo Viral Korea lebih ikonik daripada Sampo yang lain
P11	Tekstur Sampo Viral Korea lebih baik daripada Sampo yang lain
P12	Parfum Sampo Viral Korea lebih tahan daripada Sampo yang lain
P13	Sampo Viral Korea lebih tahan saat terpapar cuaca panas daripada Sampo yang lain
P14	Performa Sampo Viral Korea lebih baik daripada Sampo yang lain
P15	Penjualan Sampo Viral Korea akan berkelanjutan lebih baik dibanding Sampo yang lain

**Tabel 2.** Tabel Daftar Pertanyaan Disfungsional

Variable	Daftar Pertanyaan Disfungsional
P1	Sampo Viral Korea mampu mengatasi ketombe pada rambut daripada Sampo yang lain
P2	Sampo Viral Korea lebih baik untuk rambut berminyak daripada Sampo yang lain
P3	Sampo Viral Korea lebih baik untuk melembabkan rambut kering daripada Sampo yang lain
P4	Sampo Viral Korea lebih baik untuk rambut bercabang daripada Sampo yang lain
P5	Sampo Viral Korea lebih baik untuk rambut berwarna/ semir daripada Sampo yang lain
P6	Sampo Viral Korea lebih baik untuk membuat rambut kusam menjadi berkilau daripada Sampo yang lain
P7	Sampo Viral Korea lebih baik untuk mengatasi rambut rontok daripada Sampo yang lain

P8	Desain warna Sampo Viral Korea lebih menarik daripada Sampo yang lain
P9	Desain Kemasan (sachet maupun botol) Sampo Viral Korea lebih menarik daripada Sampo yang lain
P10	Parfum dari Sampo Viral Korea lebih ikonik daripada Sampo yang lain
P11	Tekstur Sampo Viral Korea lebih baik daripada Sampo yang lain
P12	Parfum Sampo Viral Korea lebih tahan daripada Sampo yang lain
P13	Sampo Viral Korea lebih tahan saat terpapar cuaca panas daripada Sampo yang lain
P14	Performa Sampo Viral Korea lebih baik daripada Sampo yang lain
P15	Penjualan Sampo Viral Korea akan berkelanjutan lebih baik dibanding Sampo yang lain

Jumlah kuesioner yang terkumpul sebanyak 64 respon. Responden terdiri dari berbagai budaya dan suku latar belakang yang berbeda.

## 2.5 Pengolahan Data

Mengolah data perlu dilakukan setelah penyebaran kuesioner selesai dilakukan. Perekapan data ini perlu dilakukan untuk mempermudah langkah berikutnya. Mengolah data ini mencakup pembagian jawaban responden kedalam tabel Kano. Tabel Kano dapat dilihat pada Gambar 1. Selanjutnya Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan reliabel sebelum dilakukan pengolahan data. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS*. Kuesioner dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , untuk  $r$ -tabel diperoleh dari tabel  $r$  *Product Moment*/koefisien korelasi yang ditentukan dari  $df = N-2 = 35-2 = 33$  dengan tingkat *error* 5% dan menggunakan uji dua arah. Sedangkan kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai  $\alpha_{cronbach} > 0,735$  dan  $N$  of Items ialah 30 maka hasil 0,735 di bawah R tabel (0.6) maka uji ini dinyatakan Reliabilitas.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1 Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan kepada pertanyaan fungsional dan pertanyaan disfungsional. Pengumpulan data ini dilakukan dengan memperhatikan tabel Kano. Terdapat 30 hubungan yang dapat tercipta antara pertanyaan fungsional dan disfungsional. Hasil rekapan data dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2.

**Tabel 3.Hasil Rekap Data dan Grade**

Variabel	A	M	O	R	Q	I	Total	Grade
1	0	4	8	4	4	44	64	I
2	3	0	5	6	1	49	64	I
3	1	2	2	9	2	48	64	I
4	2	0	3	6	1	52	64	I
5	3	2	6	5	1	47	64	I
6	1	0	3	6	5	49	64	I
7	2	1	2	8	3	48	64	I
8	7	4	15	2	13	23	64	I
9	0	1	19	4	3	37	64	I
10	5	5	11	3	4	36	64	I

11	5	0	13	2	1	43	64	I
12	5	0	15	1	1	42	64	I
13	8	1	11	1	2	41	64	I
14	4	1	10	1	5	43	64	I
15	10	2	14	1	3	34	64	I

Hasil pengumpulan data berikut adalah data dari pertanyaan fungsional dan disfungsional seperti yang tertera pada gambar 1. yang kemudian akan dimasukkan ke dalam matriks untuk mencari grade dari penghitungan metode Kano seperti yang terdapat di tabel 3.

Kolom pertama pada Tabel 3 (angka 0) merupakan hasil penjumlahan dari atribut A, O, dan M. Kolom kedua (angka 4) merupakan hasil penjumlahan dari atribut I, R, dan Q pada Tabel 3. Hasil pada kolom pertama dan kedua kemudian dibandingkan menggunakan *Blaauth's* formula. Hasil yang didapatkan adalah semua atribut Kano memberikan grade *indifferent* (I). Hal ini dikarenakan nilai *one-dimensional + attractive + must-be* < (*indifferent + reverse + questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum (*indifferent, reverse, atau questionable*).

### 3.2 Analisis Kepentingan Dengan Metode Kano Model

Hasil pada tabel 3 akan digunakan dalam upaya proses peningkatan kepentingan masyarakat dalam penggunaan sampo yaitu sampo viral korea di wilayah surabaya tengah. peningkatan kualitas yang dilakukan haruslah melihat grade kualitas, karakteristik, ketahanan dan performa yang masuk di dalam kriteria one-dimensional. hal ini dapat menunjukkan hasil grade antara harapan dengan pandangan konsumen. atribut data Kano pada data ini menunjukkan hasil *indifferent*. Hal ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi sifat produk secara fungsional maupun disfungsional. Hasil ini tetap dapat mengupayakan produk untuk selalu melakukan perombakan, namun dirasa hal ini kurang perlu dilakukan, karena apabila dilakukan perombakan hasil kepuasan pelanggan akan sama dan mungkin tidak berubah sama sekali. Hasil yang tertera dapat terjadi mengingat pengambilan sampel dilakukan secara random. Hasil ini juga telah menunjukkan bahwa masyarakat surabaya pada wilayah tengah sudah menilai sampo viral korea dalam versi mereka.

### 4. Kesimpulan

Analisis tentang pengukuran tingkat kepentingan masyarakat Surabaya wilayah tengah dalam pemakaian sampo dapat diukur dengan metode Kano model. Analisis menunjukkan bahwa Sampo Viral Korea tidak memerlukan perombakan pada performa maupun karakteristik. Hasil grade yang ditunjukkan adalah *Indifferent*. Grade tersebut menandakan bahwa meskipun Sampo Viral Korea mengalami perombakan, akan tetap tidak memberikan pengaruh apapun dalam tingkat kepuasan masyarakat Surabaya tengah. Sampo Viral Korea sudah baik dalam performa maupun karakteristiknya dan hasil rata rata *Indifferent* dikarenakan sampo viral korea ini tidak membawa dampak di kota surabaya meski sampo viral korea ini mempunyai banyak manfaat didalamnya tetapi orang surabaya hanya tau aja tentang produk sampo viral korea dan jarang ada yang membeli produk sampo viral korea tersebut.

### 5. Daftar Pustaka

- Alodokter. (2021). *Cara Keramas yang Benar dan Dampaknya Terhadap Kesehatan Rambut*. Diakses dari: <https://www.alodokter.com/cara-keramas-yang-benar-dan-dampaknya-terhadap-kesehatan-rambut>
- CNN Indonesia. (2019). *6 Jenis Masalah Rambut Penyebab dan Cara Mengatasinya*. Diakses dari: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20220913120122-282-847105/6-jenis-masalah-rambut-penyebab-dan-cara-mengatasinya> KBBI. (2022). Sampo. Diakses dari: <https://kbbi.web.id/sampo>
- Kurniawan, Antonius Philipus. (2017). *Analisis Keterlibatan Konsumen Terhadap Produk Sampo Berdasarkan Faktor Pembeli*. Maumere: Universitas Nusa Nipa Maumere.
- Lukman M dan Wulandari W. (2018). *Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD*. Malang: Jurnal Teknik Industri.
- Purwati, Astri Ayu dan Silvia Sari Sitompul. (2018). *Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru berdasarkan Perspektif Mahasiswa*. Pekanbaru: Universitas Pelita.
- Hongari, Ella Angelia. (2017). *Studi Deskriptif Customer Experience Berdasarkan Kano's Model Starbucks Galaxy Mall Surabaya*. Surabaya: Universitas Surabaya.
- Rahardjo B, Y. C. Putra Limantara, T. N. Cahyono, dan R. Y. Anthoni. (2018). *Pengukuran Tingkat Kepentingan Pelanggan Food Court Galaxy Mall Surabaya dengan Metode Kano Model*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Nofirza dan Kus Indrayani. (2011). *Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekan Baru*. Riau: Uin Suska Riau.
- Rahmayuni Indri, Humaira, Defni. (2016). *Pemanfaatan Metode Kano Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan)*. Padang: Unand Limau.
- Rizki, Muhammad, Adilla Try Almi, Ismu Kusumanto, Anwardi, Silvia. (2021). *Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19*. Riau: UIS SUSKA.