

Kondisi pemasaran produk yang sangat dinamis, membuat para pelaku pasar dan produsen berlomba-lomba untuk memenangkan kompetisi yang sangat ketat ini dengan meluncurkan berbagai produk baru dengan merek yang juga sangat bervariasi. Keberhasilan industri dalam persaingan juga akan ditentukan oleh keberhasilan merancang dan mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Terlebih lagi dalam beberapa tahun belakangan ini, kepedulian dan perhatian masyarakat terhadap isu-isu lingkungan semakin meningkat, sehingga memaksa produsen untuk menghasilkan produk yang ramah lingkungan (*green product*). Di Indonesia sendiri, produk ramah lingkungan juga sudah mulai mendapat perhatian, dimana salah satu contohnya produk kerajinan tangan dari kertas koran yang diproduksi oleh UKM Dluwang yang berlokasi di Yogyakarta. Akan tetapi, meskipun telah memiliki atribut tahan air pada produk kerajinannya, produsen masih terkendala akan persepsi masyarakat yang menganggap bahwa kertas koran mudah rusak, tidak awet, dan tidak tahan air. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan memberikan deskripsi *gap* antara pandangan (persepsi) dan harapan (ekspektasi) masyarakat mengenai produk *handicraft* berbasis kertas koran, dan dengan *gap* yang ditemukan menjadi input dalam proses pengembangan produk *handicraft* berbasis kertas koran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini mengadaptasi gagasan dari instrumen SERVQUAL (*Service Quality*) dan *Green product quality measurement model* atau model pengukuran kualitas produk ramah lingkungan untuk mengembangkan instrumen pengukuran kualitas atribut kerajinan berbasis kertas koran guna mengukur *gap* antara persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap atribut-atribut pada sandal kertas koran. Instrumen ini dibangun atas atribut dimensi kualitas produk kerajinan, atribut dasar kualitas produk, dan atribut untuk mengukur kinerja lingkungan (*environmental performance*). Setelah itu, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dilakukan untuk mencari aspek-aspek yang menjadi prioritas terutama untuk pengembangan produk sandal koran berdasarkan input persepsi, ekspektasi dan nilai *gap* di antara keduanya.

Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa ekspektasi konsumen secara rata-rata lebih tinggi dibandingkan persepsi rata-rata mereka pada atribut-atribut sandal koran, seperti atribut label ramah lingkungan, rasio daur ulang, komposisi produk, serta konservasi energi dan fitur tahan air, sangat memuaskan pelanggan. Selain itu, didapati juga bahwa aspek jenis bahan, tingkat keamanan, desain dimensi, dan desain bentuk merupakan prioritas yang terutama untuk mendapatkan *improvement* guna pengembangan produk kerajinan sandal koran.

Kata kunci: persepsi, ekspektasi, *gap*, SERVQUAL, *confirmatory factor analysis*, *gap analysis*, *quality function deployment*

The marketing of products which are very dynamic, making the market players and manufacturers are competing to win this intense competition by launching a new range of products with brands that are also very varied. The success of the industry in the competition will also be determined by the success of designing and developing products according to customer wishes. Moreover, in recent years, awareness and public attention to environmental issues is increasing, forcing manufacturers to produce products which are environmentally friendly (green product). In Indonesia, eco-friendly products have also begun to receive attention, which is one example of handicraft products of newspaper produced by Small and Medium Enterprise (SME) Dluwang located in Yogyakarta. However, although it has waterproof attribute on its handicraft, manufacturer is still constrained by people's perception which assume that newspaper is easily damaged, not durable, and not waterproof. Therefore, this study aims to provide a description of the gap between the perceptions and expectations about the newspaper-based handicraft products, and the finding gap works as input in the process of development of newspaper-based handicraft in accordance with the customer wishes and needs.

In this study adapted the idea of the instrument SERVQUAL (Service Quality) and Green product quality measurement model or models of quality measurement of environmentally friendly products to develop measurement instruments for attributes quality of newspaper-based handicraft to measure the gap between the customers' perceptions and their expectations to the attributes of the newspaper-based slipper handicraft. This instrument is built upon the dimensions of handicraft quality attributes, basic attributes of product quality, and attributes to measure environmental performance. After that, the method of quality function deployment (QFD) was performed to find aspects which become priorities, especially for the development of newspaper-based slipper handicraft based on input of the perception, expectation and gap value between them.

Based on the results of the study found that customer expectations on average are higher than their perception of the attributes of the newspaper-based slippers, such as attribute of eco-friendly label, recyclability ratio, composition of product, energy conservation, and waterproof feature, are very satisfying customers. In addition, it was also found that aspect of the type of material, level of security, dimension design and shape design are primary priorities for improvement to the development of newspaper-based slipper handicraft.

Keywords: perception, expectation, gap, SERVQUAL, confirmatory factor analysis, gap analysis, quality function deployment