

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS DENGAN
PERANCANGAN KRITERIA KUALITAS PRODUK
BAJU DI PT BBA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Mario Bala Dollun
170410086**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTRA BATAM**

2021

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS DENGAN
PERANCANGAN KRITERIA KUALITAS PRODUK
BAJU DI PT BBA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Mario Bala Dollun
170410086**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTRA BATAM**

2021

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mario Bala Dollun
NPM : 170410086
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS DENGAN PERANCANGAN KRITERIA KUALITAS PRODUK BAJU DI PT BBA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Juli, 2021



170410086

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS DENGAN
PERANCANGAN KRITERIA KUALITAS PRODUK
BAJU DI PT BBA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

Oleh

Mario Bala Dollun

170410086

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 26 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nofriani Fajrah', written over a horizontal line.

Nofriani Fajrah, S.T., M.T

Pembimbing

ABSTRAK

Suatu alat atau metode yang biasa digunakan untuk melakukan pengembangan suatu produk yang secara langsung digerakkan oleh *customer* adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Dari sisi *customer*, kualitas suatu produk merupakan suatu hal penting yang wajib dimiliki dan ada dalam suatu produk, khususnya produk baju karena memiliki *lifetime* jangka panjang. Oleh karena itu, dilakukannya penelitian ini dengan tujuan utama untuk mengetahui atribut apa saja yang diinginkan oleh customer terhadap produk baju polo dengan survei *Voice of Customer (VOC)* sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk baju polo tersebut. Setelah data *Voice of Customer (VOC)* diperoleh maka dilanjutkan dengan memproses data menggunakan *House of Quality (HOQ)*. Berdasarkan kepada perhitungan yang telah dilakukan di *House of Quality (HOQ)*, dapat diketahui bahwa kriteria kualitas dengan nilai prioritas tertinggi yaitu warna tidak mudah pudar, bahan tahan lama, bahan nyaman pada kulit, tekstur bahan lembut, benang tidak mudah terurai, dan jahitan rapi dengan masing-masing nilai *customer importance* sebesar 5. Sedangkan nilai pada *technical importance rating* tertinggi adalah 432,1 dengan nilai *absolute importance* 229, dan *relative importance* 12,19% pada menggunakan bahan kain berkualitas.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, *House of Quality*, *Quality Function Deployment*, *Voice of Customer*

ABSTRACT

A common tool or method for developing products directly driven by customers is Quality Function Deployment (QFD). From the customer's point of view, the quality of the product is an important thing that must be owned, and it exists in the product, especially the clothing product, because it has a long-term shelf life. For this reason, the main purpose of conducting this research is to understand what attributes of polo products customers want through Voice of Customer (VOC) surveys, so that the company can improve the quality of polo products. After obtaining the Voice of the Customer (VOC) data, continue to use the House of Quality (HOQ) for data processing. According to the calculations carried out by the House of Quality (HOQ), it can be seen that the quality standard with the highest priority value is the color that is not easy to fade, durable materials, comfortable materials in leather, soft texture, non-breakable threads and clean Pins, each value is 5 customer importance. The highest technical importance rating value is 432.1, the absolute importance value is 229, and the relative importance value of using high-quality fabrics is 12.19%.

Keywords: Quality Improvement, House of Quality, Quality Function Deployment, Voice of Customer

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Kuasa yang sudah memberikan semua karunia serta rahmatNya, hingga penulis bisa merampungkan laporan tugas akhir yang menjadi persyaratan untuk merampungkan program studi strata satu pada Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna. Dengan semua keterbatasan, penulis sadar bahwa proposal skripsi ini tidak akan bisa diselesaikan tanpa bimbingan, dorongan, serta bantuan dari banyak pihak. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Com sebagai Rektor Universitas Putera Batam
2. Welly Sugianto S.T., M.M sebagai Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam
3. Nofriani Fajrah S.T., M.T sebagai Kaprodi Teknik Industri Universitas Putera Batam dan sebagai pembimbing Skripsi Peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. PT BBA Batam Centre yang telah memberikan Peneliti waktu dan tempat
6. Ibu dan saudara/i peneliti yang memberikan dukungan kepada peneliti
7. Kepada teman-teman Program Studi Teknik Industri Angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan bantuan selama proses penelitian
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting*

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan serta selalu memberi hidayah dan taufikNya, Amin

Batam, 23 Juli 2021

Mario Bala Dollun

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah.....	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas	5
2.1.2 Peningkatan Kualitas	6
2.1.3 Dimensi Kualitas.....	7
2.1.4 Kepuasan Konsumen	8
2.1.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	8
2.1.5 Pengembangan Produk.....	9
2.1.6 <i>Quality Function Development (QFD)</i>	10
2.1.6.1 Konsep QFD	11
2.1.6.2 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	14
2.1.6.3 <i>Voice Of Customer (VOC)</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Variabel Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Teknik Analisis Data.....	21
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Pengumpulan Data	26
4.1.1 Identifikasi Kriteria Kualitas.....	26
4.1.2 Survei VOC.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>House Of Quality</i>	14
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	19
Gambar 3.2 Jadwal Penelitian	25
Gambar 4. 1 Hubungan Spesifikasi Pelanggan terhadap Respon Teknis.....	33
Gambar 4. 2 Korelasi Antar Respon Teknis.....	35
Gambar 4. 3 Prioritas Respon Teknis.....	37
Gambar 4. 4 <i>Customer Competitive Assessment</i>	38
Gambar 4. 5 <i>Technical Competitive Assessment</i>	39
Gambar 4. 6 Target Teknis Kriteria Kualitas Produk.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Cara Perhitungan Skala Likert	21
Tabel 3.2 Simbol Matriks Hubungan	22
Tabel 3.3 Matriks Korelasi	23
Tabel 4.1 Kriteria Kualitas Produk Baju Yang Diinginkan	26
Tabel 4.2 <i>Voice of Customer</i> Produk Baju Polo.....	27
Tabel 4. 3 Hasil perhitungan <i>Mean</i> masing-masing kriteria kualitas.....	28
Tabel 4. 4 <i>Customer requirements</i>	30
Tabel 4. 5 <i>Customer importance</i>	30
Tabel 4. 6 Respon Teknis	31

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus <i>Absolute Importance</i>	24
Rumus 3. 2 Rumus <i>Relative Importance</i>	24