

**ANALISIS KUALITAS PRODUK MINUMAN KEKINIAN
BERDASARKAN PREFERENSI KONSUMEN DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



OLEH:

Jhony Ardian

170410031

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**ANALISIS KUALITAS PRODUK MINUMAN KEKINIAN
BERDASARKAN PREFERENSI KONSUMEN DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**



OLEH:

Jhony Ardian

170410031

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jhony Ardian
NPM : 170410031
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“ANALISIS KUALITAS PRODUK MINUMAN KEKINIAN
BERDASARKAN PREFERENSI KONSUMEN DI KOTA BATAM”**

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

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

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

Batam, 22 Januari 2023

A handwritten signature in blue ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is light blue and features the Garuda Pancasila emblem in the center. The text on the stamp includes '1000' at the top, 'METERAI TEMPEL' in the middle, and the alphanumeric code '88A75AKX084545769' at the bottom.

JhonyArdian
170410031

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PRODUK MINUMAN KEKINIAN
BERDASARKAN PREFERENSI KONSUMEN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

Jhony Ardian

170410031

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 22 Januari 2023



**Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
Dosen Pembimbing**

ABSTRAK

Popularitas minuman kekinian saat ini semakin meningkat hingga membangun model bisnis yang baru bahkan berkembang. Minuman kekinian saat ini yang paling digemari ada beberapa macam. Permasalahan yang terjadi adalah penjual yang ikut membuat usaha penjualan minuman kekinian tetapi mengabaikan kualitas kritis yang harus dipenuhi pada minuman kekinian berdasarkan preferensi konsumen di Kota Batam. Tujuan dari penelitian ini adalah menyusun kriteria kualitas kritis produk minuman kekinian berdasarkan preferensi konsumen di Kota Batam. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini *Quality Function Deployment* (QFD) yang ditampilkan dalam *House of Quality* (HoQ). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa kriteria kualitas kritis pada produk minuman kekinian berdasarkan preferensi konsumen di Kota Batam adalah rasa, tingkat harga, kemudahan mendapatkan produk, logo merek, ukuran/volume kemasan, keamanan komposisi, cara penyajian, ijin Dinas Kesehatan, adanya label halal, memiliki aroma, dan terdapat informasi nilai gizi pada kemasan secara berturut-turut dianggap penting oleh konsumen minuman kekinian di Kota Batam.

Kata kunci: Kriteria Kualitas, Minuman Kekinian, Preferensi Konsumen

ABSTRAK

The popularity of contemporary drinks is currently increasing to build a new business model and even develop. Today's most popular drinks are the most popular. The problem that occurs is the seller who participates in making a business selling contemporary drinks but ignores the critical quality that must be met in contemporary drinks based on consumer preferences in Batam City. The purpose of this study is to compile critical quality criteria for contemporary beverage products based on consumer preferences in Batam City. The approach used in this study Quality Function Deployment (QFD) displayed in the House of Quality (HOQ). Based on research that has been done it can be concluded that the criteria for critical quality in contemporary beverage products based on consumer preferences in Batam City are taste, price level, ease of getting products, brand logos, size/volume packaging, composition safety, presentation method, health service permit, The existence of a halal label, has a scent, and there is information on nutritional value on packaging successively considered important by contemporary drink consumers in Batam City.

Keywords: *Consumer Preference, Contemporary Drinks, Quality Criteria*

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan belas kasihnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. sebagai Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. sebagai Dekan Fakultas Teknik Dan Komputer.
3. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. sebagai Ketua Program Teknik Industri.
4. Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Orang Tua dan saudara yang telah memberikan nasehat, dukungan, dan pengorbanan terhadap saya.
7. semua pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan dan masukan sehingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan yang Maha Esa penuh belas kasih dan cinta membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat berlimpah serta karunia-Nya.

Batam, 22 September 2022



Jhony Ardian

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas	5
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.3 Pengembangan Produk.....	13
2.1.4 <i>Quality Function Defelopment</i> (QFD)	14
2.1.5 <i>Voice Of Customer</i> (VOC).....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Operasional Variabel.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	24

3.4 . Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 . Teknik Analisis Data.....	25
3.6 . Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data	33
4.1.2 Hasil Pengolahan Data	36
4.1.3 Penentuan Rangkaing/Prioritas	46
4.2 Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matrik <i>House of Quality</i>	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	22
Gambar 3.1 Desain Penelitian	23
Gambar 3.2 Penyusunan <i>House of Quality</i>	26
Gambar 3.3 Lokasi Penelitian	32
Gambar 4.1 Korelasi Respon Teknis.....	45
Gambar 4.2 <i>House of Quality</i>	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Simbol Hubungan Antar Kebutuhan Teknis	30
Tabel 3.2 Simbol Hubungan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis	30
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Matriks Kebutuhan Konsumen.....	33
Tabel 4.2 Respon Teknis	34
Tabel 4.3 <i>Voice of Customer</i> Produk Minuman Kekinian	35
Tabel 4.4 Tingkat Kepentingan Konsumen (<i>Importance to Customer</i>).....	37
Tabel 4.5 Tingkat Kinerja Produk (<i>Importance to Customer</i>)	38
Tabel 4.6 Nilai Target (<i>Goal</i>).....	39
Tabel 4.7 Nilai Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>)	41
Tabel 4.8 Nilai Poin Penjualan.....	42
Tabel 4.9 Nilai SKK.....	43
Tabel 4.10 Nilai NSKK	44
Tabel 4.11 Nilai Respon Teknis Prioritas.....	46
Tabel 4.12 Prioritas Kebutuhan Konsumen	47