

**PENGEMBANGAN PRODUK OLAHAN TAHU
SUMEDANG PADA UKM SARI RASA DENGAN
MENGUNAKAN METODE QFD
(QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)**

SKRIPSI



**Oleh:
Sari Robmala
140410065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGEMBANGAN PRODUK OLAHAN TAHU
SUMEDANG PADA UKM SARI RASA DENGAN
MENGUNAKAN METODE QFD
(QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



**Oleh:
Sari Robmala
140410065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 5 Februari 2018
Yang membuat pernyataan,

Sari Robmala
140410065

**PENGEMBANGAN PRODUK OLAHAN TAHU
SUMEDANG PADA UKM SARI RASA DENGAN
MENGUNAKAN METODE QFD
(QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

**Oleh
Sari Robmala
140410065**

Telah disetujui pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Batam, 5 Februari 2018

**Zefri Azharman, S.Pd., M.Si.
Pembimbing**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi srata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan 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, selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Putera Batam;
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
4. Bapak Zefri Azharman, Spd., M.Si, selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Bapak Herdi selaku pemilik UKM Tahu Sumedang Sari Rasa
7. Ayahanda Tohari dan Almh Ibunda Salimah tercinta, kakak Astri Diana, Abang Aris Setyo Hartanto serta seluruh keluarga, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada keduanya.
8. Untuk teman-teman khususnya Prodi Teknik Industri angkatan 2014 , Agus Tirta Kusuma, Adek Kurnia, Dedek Budiman, Desi Wulan Ndari, Nono Prasetyo, Novyvasari Wahyuningsih, M. Abdulazhar, Jun Elman Lase, Lukman, Oktavia Darucahya Nugroho, dan teman semua yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kebersamaan, atas diskusi-diskusi yang selalu bisa membangkitkan semangat untuk optimis menata masa depan, yang telah begitu sering saya reportkan selama proses pengerjaan skripsi dan penelitian, terima kasih banyak atas bantuannya
9. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 5 Februari 2018

Sari Robmala

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan Tahu Sumedang pada UKM Sari Rasa, dan pembuatan matrik *House Of Quality*. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan pengambilan data melalui observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah pemilik UKM Sari Rasa dan konsumen yaitu pelanggan UKM Sari Rasa. Sampel penelitian ini adalah pelanggan UKM Sari Rasa. Sampling dilakukan dengan metode random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner disebarakan langsung ke pelanggan UKM Sari rasa sebanyak 80 kuisisioner. Validasi *Voice Of Customer* menggunakan *software* SPSS. Penentuan reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UKM Sari Rasa belum menerapkan metode QFD. Tahapan pelaksanaan QFD yang belum dilakukan di UKM tersebut adalah melakukan pengembangan tahu sumedang, penerimaan pendapat konsumen atas perencanaan yang ada, pemenuhan keinginan konsumen, melakukan survey, pembuatan kuisisioner kebutuhan konsumen. Nilai tertinggi dalam permintaan konsumen yang banyak memberikan kontribusi secara berturut-turut adalah Proses pengolahan (6,6%) jenis bahan baku yang digunakan (5,5%) sortasi bahan baku (5,%) dan penambahan bahan tambahan pangan (4,%). Hasil pembuatan matrik *House Of Quality* mendapatkan prioritas utama untuk pengembangan adalah daya simpan lama, warna, cita rasa, dan tekstur, di perlukan inovasi.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), Rencana Pengembangan Produk, *Matrik House Of Quality*.

ABSTRACT

This study aims to find out how to apply the QFD (Quality Function Deployment) method to Sumedang Knowledge development plan on UKM Sari Rasa, and making House of Quality matrix. This research is a research conducted by taking data through observation, questionnaires, interviews and documentation. The subject of this research is the owner of UKM Sari Rasa and consumer that is UKM customer Sari Rasa. The sample of this research is Sari Rasa UKM customers. Sampling is done by random sampling method. Data collection was conducted with questionnaires distributed directly to UKM customers Sari taste as much as 80 questionnaires. Validate Voice Of Customer using SPSS software. Determination of reliability using Alpha Cronbach method. The results showed that UKM Sari Rasa has not applied the QFD method. QFD implementation stages that have not been done in UKM are doing the development of knowing sumedang, acceptance of consumer opinions on the existing planning, fulfillment consumer needs, conducting surveys, making questionnaires consumer needs. Processing (6.6%) type of raw materials used (5.5%) sorting of raw materials (5,%) and adding foodstuff (4,%). Quality House matrix results for the development of durability, color, taste, and texture, in need of innovation.

Keywords: *Quality Function Deployment (QFD), Knowledge Development Plan, House Of Quality Matrices*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Aspek Teoritis	5
1.5.2 Aspek Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Dasar Teori.....	7
2.1.1 Pengembangan Tahu Sumedang	7
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.3 Proses Pemasaran	10
2.1.4 Quality Function Deployment.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.1 Wawancara dan Observasi	23
3.3.2 Kuisisioner	23
3.3.3 Studi Pustaka.....	24

3.4 Metode Analisis Data.....	24
3.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	26
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Lokasi Penelitian.....	28
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Voice Of Customer	30
4.2.1 Uji Validitas	30
4.2.2 Uji Reliabilitas	34
4.3 Prioritas Permintaan Konsumen vs Karakteristik Kualitas UKM Sari Rasa	36
4.4 Membangun Struktur <i>House Of Quality</i> (HOQ)	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahu Sumedang	7
Gambar 2.2 Struktur House Of Quality	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Desain Penelitian	21
Gambar 3.2 Model QFD	25
Gambar 4.1 Tahu Sumedang Yang Diproduksi	29
Gambar 4.2 Lokasi Pabrik.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Kuisisioner.....	23
Tabel 4.1 Kebutuhan Utama Pelanggan dan Peringkatnya.....	36
Tabel 4.2 Matrik House Of Quality	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia kuliner sata ini terus berkembang demi menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Manusia cepat jenuh akan hal atau rasa yang sama, dengan berharap ditemukannya satu cita rasa baru maupun bentuk yang dapat memberikan kesan yang berbeda dari segala yang pernah di coba sebelumnya. Tidak hanya dari produk, dengan *trend* yang terus berubah, namun faktor pendukung lain yang berpengaruh pada *image* dari pihak produsen. Sejak dulu, rasa adalah hal paling utama yang dibutuhkan untuk mendapatkan satu kenikmatan tersendiri saat menikmati makanan, hal ini tidak dapat dipungkiri karena makanan adalah kebutuhan utama setiap makhluk hidup. Perkembangan industri kuliner juga berpengaruh pada perkembangan dunia kuliner di indonesia. Begitu banyak industri yang memperkenalkan berbagai konsep baru dalam memproduksi makanan olahan sampai menjadi produk siap saji.

Produk olahan tahu belakangan berkembang cukup pesat, dari bahan dasar Tahu yang sangat digemari masyarakat dari semua tingkat golongan, kemudian banyak muncul jenis – jenis olahan Tahu, Karena respon masyarakat Indonesia terhadap olahan Tahu sangat tinggi, sehingga munculah usaha - usaha olahan Tahu yang cepat berkembang di seluruh wilayah Indonesia. Saat ini hampir semua wilayah di negeri Indonesia terdapat pabrik usaha olahan Tahu. Melihat perkembangan tersebut untuk mengambil hati konsumen tentunya industri tahu

harus melakukan inovasi produk agar dapat bersaing di pasaran, masih banyak penerapan konsep baru dalam melakukan inovasi produk, mulai dari penambahan aneka cita rasa tahu dan aneka bentuk hingga cara pemasaran. Sudah banyak konsep - konsep baru usaha olahan tahu di Indonesia seperti tahu kress, tahu bulat dengan aneka cita rasa, dengan bentuk berbeda dari tahu pada umumnya, hal – hal tersebut langkah yang tepat sebagai solusi bagi industri tahu lainnya, agar dapat bersaing mengambil hati konsumen. Masih banyak industri tahu yang belum melakukan inovasi produknya, salah satunya industri olahan tahu sumedang, kelemahan saat ini produsen tahu sumedang di Batam belum banyak menerapkan inovasi produk khususnya industri tahu sumedang sari rasa belum menerapkan konsep baru terhadap produk tahu sumedang mereka, yang proses olahan tahu sumedang menjadi produk siap saji.

Inovasi produk dan pemasaran produk tahu sumedang yang masih lemah Industri kecil dan menengah dikarakteristikan sebagai industri dengan tingkat pengembangan atau inovasi yang rendah, Belum atau Kurangnya inovasi pengembangan produk, karena minimnya Sumber daya manusia (SDM) dan modal produksi.

UKM sari rasa tahu sumedang yang didirikan oleh Bapak Herdi sejak tahun 2005 dan saat ini produksi tahu sumedang yang dijalankan oleh Bapak Herdi Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah adalah metode Quality Function Deployment, dimana konsep ini sebagai system untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan perusahaan yang memadai pada setiap tahap, dari riset ke desain dan pengembangan produksi, pabrikasi, distribusi,

instalasi, dan pemasaran, penjualan dan layanan terhadap produk Tahu Sumedang Sari Rasa sehingga nantinya produksi tahu sumedang ini dapat dikembangkan melalui inovasi produk dan pemasaran yang lebih baik agar dapat diterima masyarakat luas khususnya masyarakat kota Batam Behara & Chase (1992) dalam Fitzsimmons, Fitzsimmons, dan Bordoloi (1994).

Tahu Sumedang Sari Rasa adalah salah satu UKM Tahu Sumedang yang berada di kota Batam, UKM ini bergerak dalam industri pembuatan Tahu Sumedang yang beralamat di Kav. Sei Pancur, Kel Tanjung Piayu, Kec. Sei Beduk Kota Batam Kepri – Indonesia. Hasil wawancara dan observasi kepada beberapa pelanggan UKM Sari Rasa salah satu permasalahan di Tahu Sumedang Sari Rasa adalah belum adanya inovasi produk olahan tahu sumedang dan cita rasa tahu sumedang lainnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen kemudian dari wawancara dan observasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa diperlukan inovasi produk olahan tahu sumedang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang telah di paparkan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pengembangan produk tentang pengembangan produk olahan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGEMBANGAN PRODUK OLAHAN TAHU SUMEDANG PADA UKM SARI RASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTIOPN DEPLOYMENT)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengingat permasalahan yang tertera diatas dalam penelitian ini, maka penulis mengidentifikasi masalah “bagaimana cara pengembangan produk olahan Tahu Sumedang pada UKM Sari Rasa dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*)”

1. Kurangnya kepuasan pelanggan karena belum adanya olahan cita rasa Tahu Sumedang yang lainnya.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini berfokus pada masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini diberikan batasan dan asumsi sebagai berikut:

1. Obyek penelitian dibatasi pada UKM Sari Rasa yang memproduksi tahu sumedang yang berada di Sei Beduk, Kota Batam.
2. Aspek yang dikaji hanya tentang produk olahan tahu sumedang.
3. Tahap penelitian yang dilakukan tidak sampai pada strategi pemasaran dan pengembangan UKM Sari Rasa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menilai permintaan konsumen terhadap pengembangan tahu sumedang?
2. Bagaimana cara mengetahui pengembangan tahu sumedang seperti apa yang diinginkan konsumen?

3. Bagaimana mengetahui pengembangan produk yang sangat penting untuk dilakukan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui nilai tertinggi dan terendah permintaan konsumen terhadap pengembangan tahu sumedang.
2. Mengetahui pengembangan tahu sumedang seperti apa yang diinginkan konsumen.
3. Mengetahui pengembangan produk yang sangat penting untuk dilakukan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diambil dari hasil penelitian ini adalah dapat memperkenalkan konsep Quality Function Deployment (QFD) pada usaha kecil dan menengah. Selain itu mengetahui kualitas dan kuantitas seperti cita rasa, dan olahan tahu sumedang yang diinginkan pelanggan.

1.6.1 Aspek Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan pengembangan produk tahu sumedang dan menambah kajian untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan produk yang inovatif agar dapat diterapkan di usaha kecil menengah khususnya di Kota Batam.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi Objek Penelitian

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak yang memproduksi tahu sumedang khususnya UKM Sari Rasa guna mengembangkan usahanya.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam penyajian informasi yang berguna dan dapat dijadikan bahan dasar mengadakan penelitian yang serupa maupun tindak lanjut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Dasar Teori

2.1.1 Pengembangan Tahu Sumedang

Menurut Oentoro (2012 : 140) pengembangan produk adalah kegiatan produsen dituntut untuk dapat kreatif agar mampu menciptakan sesuatu yang baru untuk ditawarkan kepada para konsumen. Strategi pengembangan produk Didalam kondisi persaingan sangat berbahaya bagi suatu perusahaan bila hanya mengandalkan produk yang ada tanpa usaha tertentu uuntuk mengembangkanya, oleh karena itu, setiap perusahaan didalam mempertahankan dan meningkatkan penjualan dan share pasarnya, perlu mengadakan usaha penyempurnaan dan perubahan produk yang dihasilkan kearah yang lebih baik, sehingga dapat memberikan daya guna dan daya pemuas serta daya tarik yang lebih besar.



Gambar 2.1 Tahu Sumedang

Inovasi adalah konsep yang lebih luas yang membahas penerapan ide gagasan, produk atau proses yang baru. Inovasi juga di artikan sebagai penerapan yang berhasil dari gagasan kreatif. Oleh karena itu industri UKM diharapkan memunculkan ide-ide baru untuk menghadapi pesaing, pelanggan dan pasar yang ada. Adanya kesamaan tampilan produk sejenis maupun sistem usaha sejenis dari pesaing merupakan faktor pendorong terjadinya inovasi pengembangan produk, biasanya produk pesaing itu muncul tanpa mengalami perubahan yang berarti bahkan cenderung statis. Keadaan tersebut dapat menjadi hal yang menguntungkan, karena persaingan yang timbul dengan munculnya produk pesaing dapat diatasi dengan melakukan inovasi pengembangan produk.

Selain inovasi pengembangan produk, sistem dalam usaha juga perlu adanya inovasi. Inovasi merupakan sesuatu yang dapat dilihat sebagai kemajuan yang dapat membawanya selangkah lebih maju dibandingkan pesaing, apabila memiliki suatu kelebihan yang dipandang sebagai nilai tambah bagi konsumen. Pengembangan produk baru dan strateginya yang lebih efektif seringkali, menjadi penentu keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu usaha, tetapi ini bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah. Pengembangan produk baru memerlukan upaya, waktu dan kemampuan termasuk besarnya risiko dan biaya kegagalan keunggulan produk baru sangat penting dalam lingkaran pasar yang sangat bersaing.

Inovasi yang berkelanjutan dalam suatu industri merupakan kebutuhan dasar yang pada gilirannya akan mengarah pada terciptanya keunggulan yang dapat berkompetisi di pasaran. Dalam melakukan inovasi produk ada 3 hal penting yang harus diperhatikan yaitu keunggulan produk, keunikan produk, serta

biaya produk. inovasi pengembangan produk pada UKM Sari rasa tahu sumedang yang dapat diaplikasikan dengan membuat tahu siap saji seperti tahu sumedang goring petis, tahu sumedang isi bakso, tahu sumedang isi sayuran, dan tahu sumedang bulat. Jadi dapat disimpulkan inovasi pengembangan produk adalah kemampuan untuk menghasilkan produk sesuai keinginan pelanggan agar pelanggan merasa puas terhadap apa yang kita jual kepada pelanggan.

2.1.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya Tjiptono (2008). Kepuasan konsumen merupakan situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Ada beberapa cara untuk tingkat kepuasan pelanggan yaitu Kotler (2008: 36):

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survey kepuasan pelanggan

Penelitian mengenai keputusan pelanggan dilakukan melalui wawancara pribadi dan memberikann kuisisioner ke pelanggan secara acak. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan berbagai cara diantaranya:

- a. Direct Reported satisfaction (pelaporan kepuasan secara langsung)

b. Derived Dissatisfaction (Kesenjangan Ketidakpuasan)

c. Problem Analysis (Analisis Masalah)

d. Importance-Performance Analysis (Analisis Tingkat Kepentingan)

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan.. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan Sulistyawati dan Seminari (2015).

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Tjiptono (2008: 169) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Adapun menurut Park dalam Ali Hasan (2009: 57) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

2.1.3 Proses Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2009) pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Untuk dapat memenuhi kebutuhan maka muncullah proses menciptakan, menawarkan, dan menukarkan produk yang

memiliki komoditas. Menurut Tjiptono (2008) strategi pemasaran adalah alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasukinya dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut.

Menurut Yoshida S, et al (2006) strategi merupakan cara-cara yang digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya melalui segala keunggulan organisasi dalam menghadapi tantangan dan ancaman yang dihadapi dimasa mendatang oleh organisasi yang bersangkutan, sedangkan Rangkuti (2006) menyatakan bahwa strategi merupakan respon secara terus menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan yang dapat mempengaruhi organisasi.

Kemudian Assauri (2008) menjelaskan bahwa strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah.

Menurut Oentoro (2012) bahwa Pemasaran (marketing) bersangkut paut dengan kebutuhan hidup sehari-hari dengan kebutuhan orang. Melalui proses tersebut, suatu produk atau jasa di ciptakan, dikembangkan, dan didistribusikan pada masyarakat

2.1.4 Quality Function Deployment

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) pertama kali digunakan perusahaan Mitsubishi Kobe Shipyard di Jepang. Teknik ini timbul dari teknik manajemen mutu terpadu. Istilah QFD timbul dari gagasan bahwa mutu berarti menghasilkan kepuasan pelanggan dan tugas pengembangan mutu adalah menciptakan (menyebarkan) fungsi produk untuk menciptakan mutu. *Quality Function Deployment* didefinisikan sebagai proses perencanaan sistematis yang dikembangkan untuk membantu tim proyek dalam menyusun semua elemen-elemen yang dibutuhkan untuk mendefinisikan, mendesain dan menghasilkan sebuah jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan Cohen (1995).

Metode QFD memiliki beberapa tahap perencanaan dan pengembangan yaitu:

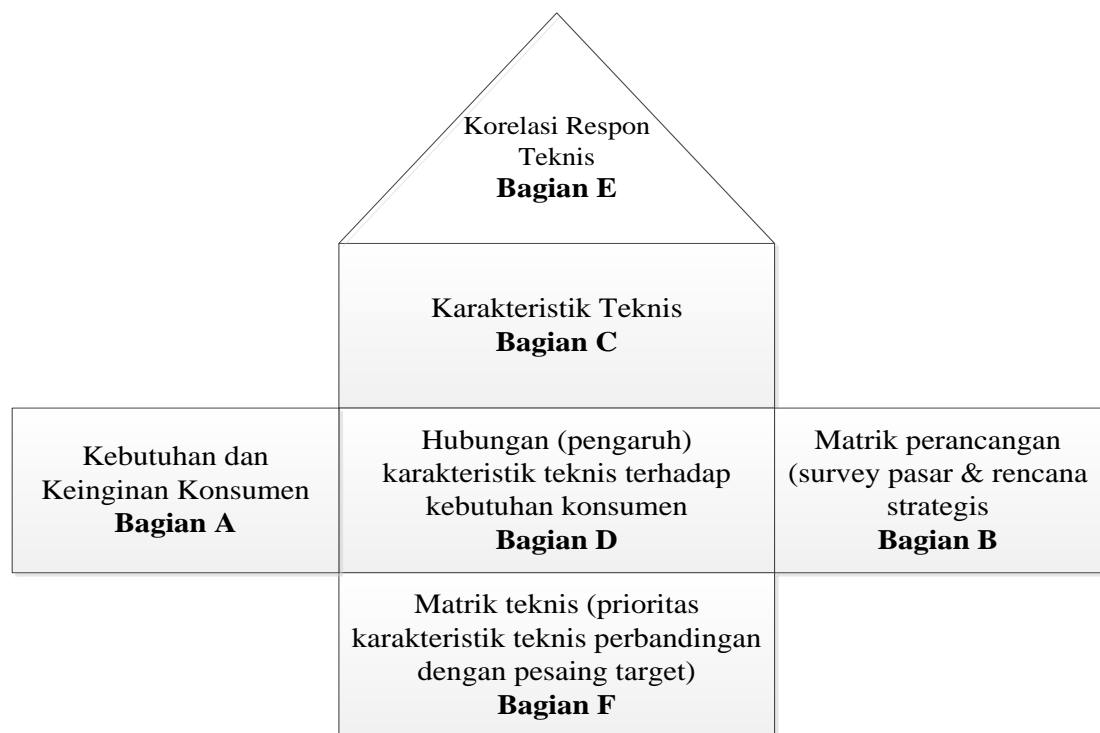
- a. Matrik perencanaan produk
- b. Matrik perencanaan part
- c. Matrik perencanaan proses dan
- d. Matrik perencanaan manufaktur/jasa.

Teknik penyajian penjabaran fungsi kualitas (*Quality Function Deployment*) memiliki beberapa matriks yang disebut matriks korelasi, atau biasa disebut sebagai *house of quality* (HOQ). Matriks ini berisi penjelasan mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan dan langkah-langkah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut. Urutan pembuatan HOQ antara lain Cohen (1995).

1. Menyusun matrik kebutuhan pelanggan (*voice of customer*)
2. Membuat daftar uraian teknis dari kebutuhan pelanggan (*technical description*),
3. Mengembangkan hubungan antara *voice of customer* dengan *technical description*
4. Mengembangkan hubungan antar *technical description*
5. Mengembangkan prioritas permintaan pelanggan (*prioritized customer requirement*)
6. Mengembangkan prioritas uraian teknis (*prioritized technical description*)
7. Melakukan perbandingan (*bechmarking*) dan menetapkan target.

Struktur *house of quality* dapat dilihat pada Gambar 2.2.

Tujuan paling utama dari QFD adalah kepuasan konsumen total dan informasi yang benar-benar dibutuhkan adalah atribut mana menurut konsumen yang paling dapat memuaskan. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen tidaklah selalusemudah yang dibayangkan. Konsumen tidak selalu mengatakan yang merekainginkan. Banyak produk kurang berhasil di pasar, karena kegagalan dalam memahami hal yang sesungguhnya bernilai bagi konsumen mereka. Hal ini perludanya pemahaman karakteristik dari suara konsumen melalui pemanfaatan informasi (suara konsumen) secara akurat. Kesuksesan penerapan QFD mengandalkan pada akurasi *input* utamanya yaitu *voice of the customer* (VOC).



Gambar 2.2 Struktur House Of Quality

Sumber : Wijaya (2018)

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori yang di dapatkan dari beberapa sumber pustaka, maka untuk memperkuat hasil penelitian ini maka berikut penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul Penelitian	Metode	Kesimpulan
Israr & Anshul Gangele, (2014)	A Quality Function Deployment Methodology for Product Development	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Penggunaan analisis gabungan dan kualitas rumah terbukti menjadi alat yang ampuh dan berguna untuk pengembangan

			produk. Ini membantu mengurangi lead time, lebih baik menangkap suara pelanggan, dan menurunkan biaya.
PZ & Suparti, (2017)	Perancangan Alat Penyaring Tahu Dengan Pendekatan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Dan Athropometri	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa waktu proses penyaringan untuk 10 ember (100 liter) bubur kedelai berkurang selama 7,88 menit, yaitu dari 14,38 menggunakan alat yang lama menjadi 6,5 menit menggunakan alat hasil rancangan.
Wagiono, (2007)	Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Untuk Informasi Penyempurnaan Perakitan Varietas Melon	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pengetahuan dan faktor alat pelindung diri berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kerja aman. Sedangkan persepsi dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan. Sehingga pada model prediksi kinerja perilaku aman didapatkan dua variabel bebas berupa pengetahuan dan

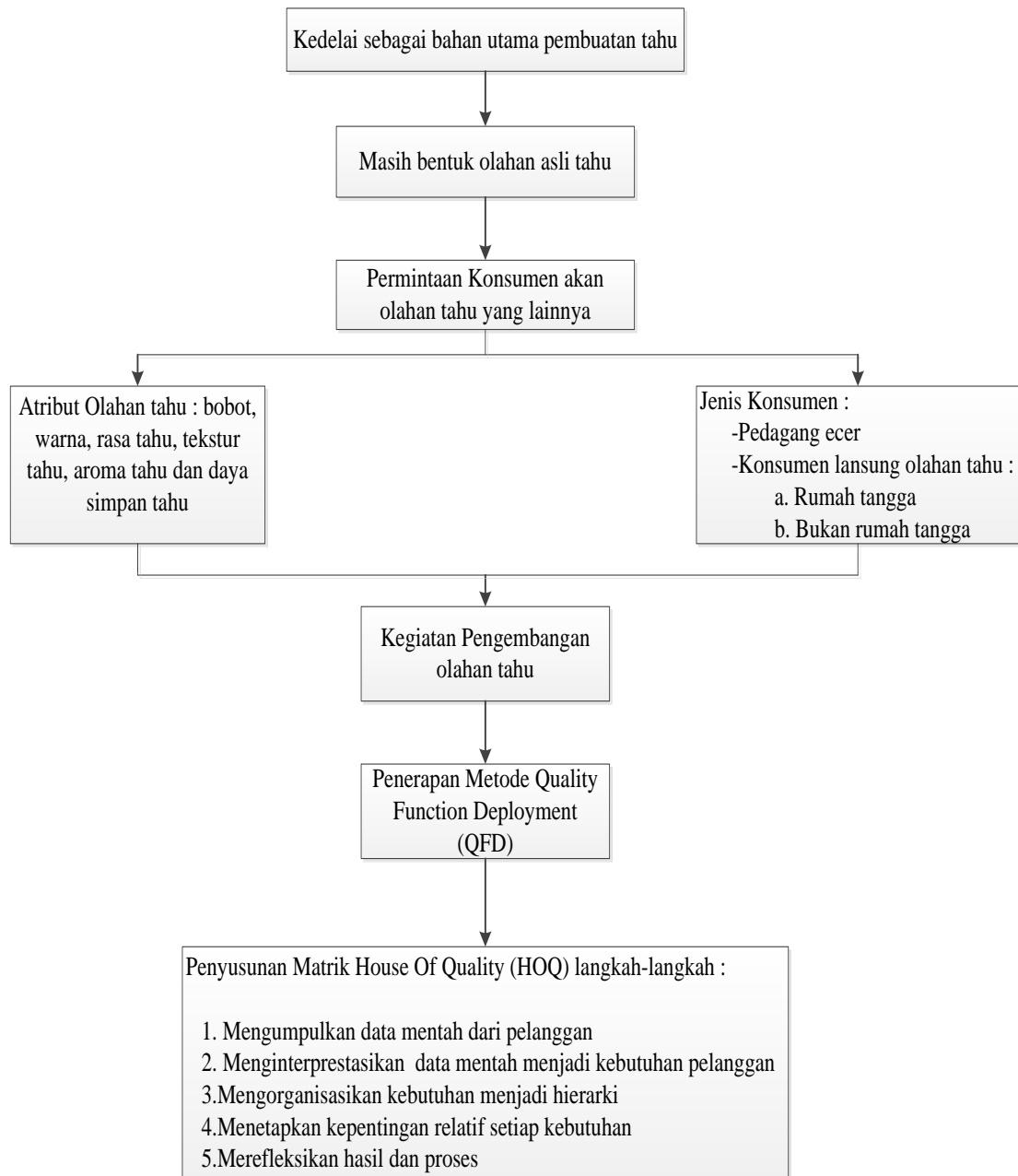
			alat pelindung diri dengan koefisien determinasi model sebesar 15.9%.
Saodah, Wulandari, Agus, & Eliza, (2015)	Peningkatan Kualitas Produk Keripik Sambal Stroberi Pada Usaha Kecil menengah (Ukm) Rizqia Dengan Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> ” (QFD)	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Atribut - atribut yang diprioritaskan untuk di lakukan peningkatan kualitas produk keripik sambal stroberi. Rizqia diperoleh berdasarkan analisis nilai kontribusi pada QFD iterasi 1 dan QFD pada iterasi 2, serta pertimbangan dari concept development yang telah ditetapkan. Pada QFD iterasi 1 terdapat 9 karakteristik teknis yang menjadi prioritas, antara lain kualitas bahan baku, kualitas bahan tambahan, konsistensi ukuran keripik, alat proses produksi, temperature, durasi memasak, pengendalian produk keripik, penyajian makanan (porsi) dan daya tahan keripik sambal.
Jaiswal, (2012)	A Case Study on Quality Function Deployment (QFD)	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Kesimpulan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran umum

			<p>tentang metodologi dan pendekatan QFD untuk pengembangan produk. Penyebaran fungsi kualitas (QFD) adalah "metode untuk mengubah permintaan pengguna menjadi kualitas desain, untuk menerapkan fungsi yang membentuk kualitas, dan menerapkan metode untuk mencapai kualitas desain ke dalam subsistem dan bagian komponen, dan akhirnya ke elemen spesifik proses manufaktur.</p>
--	--	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Permasalahan yang dihadapi dalam perkembangan tahu di pabrik Pak Herdi saat ini adalah masih memproduksi tahu asli belum adanya variasi perkembangan tahu untuk menambah nilai jual tahu. Untuk perkembangan tahu informasi yang diperlukan adalah atribut-atribut kualitas yang diprioritaskan oleh konsumen dalam pemilihan olahan tahu. Atribut olahan tahu ini dalam metode QFD akan dimasukkan ke dalam persyaratan pelanggan untuk mengetahui ide dan olahan tahu yang diinginkan oleh konsumen. Salah satu cara penyempurnaan kualitas adalah dengan menerapkan metode QFD dalam perencanaan produksi. Metode

QFD ini mencoba menyesuaikan antara apa yang diinginkan konsumen dengan kemampuan yang dimiliki pabrik tahu pak Herdi baik itu dalam bentuk ide ataupun dalam kesanggupan pabrik untuk memiliki peralatan yang diperlukan untuk proses pengembangan tahu. Kerangka berfikir pengembangan olahan tahu dapat dilihat pada gambar.



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

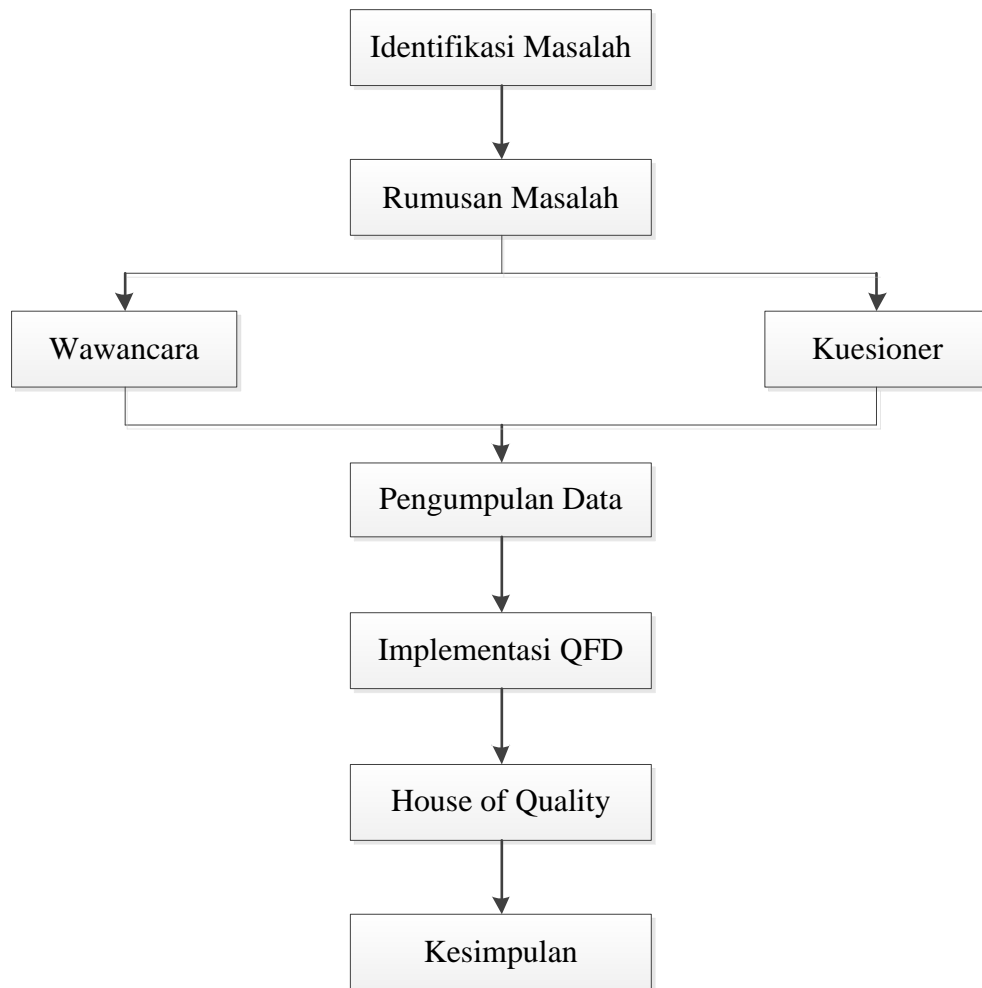
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian merupakan proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan–aturan yang berlaku. Untuk dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik, peneliti harus tahu aturan permainan, tetapi juga harus mempunyai keterampilan dalam melaksanakan penelitian. Untuk menerapkan metode ilmiah dalam praktik penelitian, maka diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai dengan jalannya suatu penelitian yang akan dikerjakan. Metodologi Observasi (*field research*) *Survey* langsung ke lapangan, pada tahap analisis juga dilakukan *survey* langsung ke lapangan untuk mendapatkan hasil sesungguhnya dan gambaran seutuhnya tentang keinginan konsumen.

Dibawah ini adalah desain atau alur proses penelitian:



Gambar 4.1 Desain Penelitian

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau objek yang merupakan sifat – sifat umum, pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya maka dari penjelasan diatas, penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan UKM Sari rasa sebanyak 100 responden.

3.2.2 Sampel

Pengambilan Sampel penelitian (responden) dari populasi untuk mewakili populasi disebabkan untuk mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel menggunakan teknik random sampling artinya subjek yang di jadikan responden dilakukan secara acak dari populasi pelanggan UKM Sari Rasa.

Rumus 3.1: Slovin

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \qquad n = \frac{100}{1+100(5\%)^2}$$

Keterangan:

e : Taraf kesalahan 5%

n : Sample

N: Populasi

$$n = \frac{100}{1 + 0,25}$$

$$n = \frac{100}{1,25} = 80$$

Pengambilan sampel penelitian ini adalah sampel pelanggan atau orang yang telah menjadi pelanggan tetap produk tahu sumedang UKM sari rasa sebanyak 80 orang dari pelanggan tetap.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara dan Observasi

Data yang diperoleh melalui observasi langsung ke lapangan dengan memperoleh data dari pemilik dan konsumen UKM Sari Rasa mengenai Quality Function Deployment (QFD) pada masyarakat yang mengkonsumsi tahu sumedang.

3.3.2 Kuisisioner

Data Sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data jumlah konsumen yang menginginkan adanya pengembangan produk olahan tahu sumedang.

Tabel 3.1 Kuesioner

No	Pernyataan	Skala									
		Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A	Reability (Keandalan)										
1	Daya Simpan tahu sumedang										
B	Responsiveness (Daya Tanggap)										
2	Warna tahu sumedang										
C	Assurance (Jaminan)										
3	Aroma tahu sumedang										
4	Rasa tahu sumedang yang khas dan enak										
5	Perasaan aman selama mengkonsumsi tahu sumedang Sari Rasa										
D	Emphaty (Empati)										
6	Kandungan Gizi Tinggi										
E	Tangible (Berwujud)										
7	Bentuk tahu sumedang										
8	Tekstur tahu sumedang										

3.3.3 Studi Pustaka

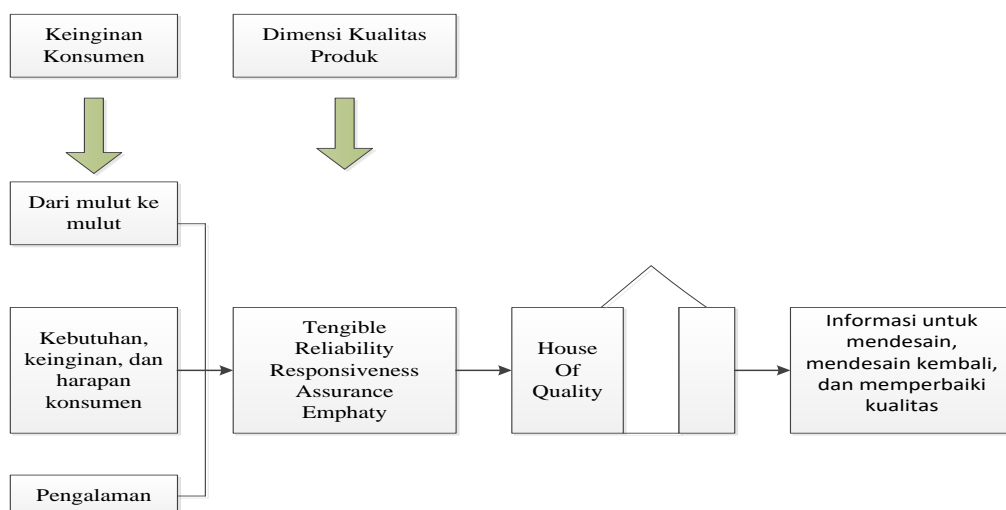
Data yang diperoleh dari buku-buku dan jurnal tentang Quality Function Deployment.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data kajian penelitian dalam tulisan ini bersifat analisis deskriptif kualitatif, dimana data yang digunakan berupa data sekunder, yakni berupa informasi penelusuran pustaka dan referensi, hasil wawancara dari

informan/narasumber kajian, dan hasil pengamatan langsung ke lokasi yang menjadi kajian penelitian (tahu sumedang sari rasa). Semua data sekunder yang diperoleh tersebut selanjutnya dilakukan analisis mendalam untuk merumuskan solusi dan rekomendasi konseptual terhadap permasalahan terkait objek yang menjadi kajian dalam penelitian, yakni pengembangan produk olahan tahu sumedang pada UKM sari rasa. Analisis yang dilakukan dalam kajian di tulisan ini menggunakan sebuah metode sistematis, yakni metode *Quality Function Deployment* yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu (1) *tangible*; (2) *reliability*; (3) *responsiveness*; (4) *assurance*, dan (5) *emphaty*. Masing-masing tahapan tersebut diidentifikasi dan dilakukan analisis deksriptif terhadap objek yang menjadi kajian, sehingga diperoleh rumusan hasil solusi dan rekomendasi konseptual atas permasalahan yang diangkat/dikaji.

Adapun skema alir metode kajian penelitian ini disajikan dalam gambar berikut ini.



Gambar 3.2 Model QFD

Sumber : Wijaya (2018: 47)

3.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu UKM Tahu Sumedang yang ada di Batam, lebih tepatnya di Tahu Sumedang Sari Rasa, penelitian ini dilakukan di pabrik tempat proses tahu sumedang yang di fokuskan untuk pekerjaan pembuatan tahu sumedang.

3.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan dari awal Bulan Agustus 2017 setelah judul penelitian disetujui dan bisa diselesaikan pada bulan Januari 2018, yang dilakukan selama 6 bulan penelitian.

Kegiatan	Waktu Kegiatan																														
	Agustus				September				Oktober				November			Desember				Januari											
	2017				2017				2017				2017			2017				2018											
	Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			Minggu				Minggu											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Pemilihan Topik	■	■																													
Pengajuan Judul		■	■	■																											
Penyusunan BAB I					■	■	■	■																							
Penyusunan BAB II									■	■	■	■																			
Penyusunan BAB III													■	■	■	■															
Penelitian Lapangan																				■	■	■	■								
Penyusunan BAB IV																				■	■	■	■								
Penyusunan BAB V																								■							
Revisi BAB I-V																												■			
Pengumpulan Skripsi																														■	

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian