



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ROTI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (QFD)**

**FIKRI MAULANA IBRAHIM
NIM. 193700045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ROTI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (QFD)**

**FIKRI MAULANA IBRAHIM
NIM. 193700045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**



Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam Sidang Tugas Akhir.

Surabaya, 06 Juli 2023

Dosen pembimbing,



Manik Ayu Titisari, ST., MT

NIDN : 0002017701

Persetujuan Panitia Seminar Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diseminarkan dan diuji dalam Seminar Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Seminar Tugas Akhir dari

Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

pada tanggal

Panitia Seminar :

Ketua : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris

: M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota

: Dr. Yanatra Budi Pramana, ST., MT
Penguji I

: Muhamad Abdul Jumali, ST., MT.
Penguji II

: Manik Ayu Titisari, ST., MT.
Dosen Pembimbing



SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Fikri Maulana Ibrahim
NIM : 193700045
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ROTI
DENGAN MENGGUNAKAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

Dosen Pembimbing : Manik Ayu Titisari, ST., MT.

Menyatakan bahwa Karya Tugas Akhir saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Manik Ayu Titisari, ST., MT.

Mahasiswa



Fikri Maulana Ibrahim

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadirat Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan penelitian dengan judul “*Analisis Kepuasan Konsumen Roti dengan menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*”

Disadari bahwa dalam menyusun penelitian ini tidak akan berhasil tanpa izin dan peran berbagai pihak, maka disampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, Terimakasih kepada Bapak Mardiadji dan Ibu Asriah yang telah membesarkan saya hingga saya seperti sekarang dan selalu ada untuk saya sebagai tempat saya berkeluh kesah. Serta selalu memberi dukungan dengan apa yang saya lakukan dan atas doa-doa yang selalu kalian panjatkan untuk saya tanpa kalian mungkin saya tidak akan berada dititik ini.
2. Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Adi Buana Surabaya.
3. M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Adi Buana Surabaya.
4. Manik Ayu Titisari, ST., MT. selaku dosen pembimbing yang bijaksana dalam memberikan bimbingan, saran, motivasi dan waktunya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen beserta Staff di Program Studi Teknik Industri dan Teknik Industri.
6. Teman-teman Prodi Teknik Industri Seangkatan atas kekompakannya.
7. Windy Tri Cahyani Putri selaku pacar, terima kasih atas waktunya selama ini yang selalu mendoakan, menemani, mendukung saya. Serta cerewet dan sabar menghadapi saya yang pemalas ini dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman kampung saya atas dukungan dan doanya.

Penelitian ini tentunya masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini sehingga dapat ditindak lanjuti ke tahap selanjutnya

Surabaya, 03 Juli 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA SEMINAR TUGAS AKHIR	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Roti	5
2.1.1 Pengertian Roti	5
2.1.2 Jenis-jenis Roti	6
2.2 Konsumen	6
2.3 Kepuasan Konsumen	7
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Produk Pangan.....	9

2.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	10
2.5.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	10
2.5.2 Tahapan dalam Metode QFD	12
2.5.3 Keuntungan Metode QFD	17
2.5.4 Manfaat Metode QFD	17
2.6 Matriks <i>House Of Quality</i> (HOQ)	20
2.7 Penelitian yang Relevan	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Prosedur Penelitian	23
3.2.1 Penelitian Pendahuluan	24
3.2.2 Identifikasi Masalah	24
3.2.3 Studi Literatur	24
3.2.4 Perumusan Masalah	24
3.2.5 Penentuan Responden	25
3.2.6 Penyusunan Kuesioner	25
3.2.7 Penyebaran Kuesioner	26
3.2.8 Pengumpulan Data	26
3.2.9 Pengujian Kuesioner	26
3.2.10 Kesimpulan dan Saran	29
3.3 Pengumpulan Data	29
3.4 Pengolahan Data	31
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.6 Definisi Operasional	35
3.7 Rencana Jadwal Penelitian	36

BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum	37
4.2 Profil Perusahaan	37
4.3 Profil Pesaing	38
4.4 Profil Responden	38
4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.5.1 Uji Validitas	39
4.5.2 Uji Reliabilitas	41
4.6 Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	42
4.6.1 <i>Voice Of Customer</i>	42
4.6.2 Penyusunan <i>House Of Quality</i>	43
4.6.3 Penentuan Respon Teknis	53
4.6.4 Penentuan Relation	54
4.6.5 Penentuan Korelasi Teknis	57
4.6.6 Penentuan Prioritas	60
4.6.7 Penentuan <i>Brenchmarking</i> dan Target.....	61
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pelaksanaa QFD.....	13
Gambar 2.2 Model QFD	16
Gambar 2.3 Desain dalam <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	20
Gambar 2.4 Pelaksanaan <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	20
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian	23
Gambar 3.2 Skala <i>Likert</i>	36
Gambar 4.1 Hubungan <i>Voice Of Customer</i> dengan Respon Teknis	55
Gambar 4.2 Hubungan Korelasi Toko Roti x	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi Produk dan Atribut Produk	27
Tabel 3.2 Dimensi dan Atribut pelayanan.....	28
Tabel 3.3 <i>Sales Point</i>	33
Tabel 3.4 Simbol Grafis dan Nilai Tingkat Kekuatan Hubungan	34
Tabel 3.5 Simbol Hubungan Antar Elemen Respon Teknis	34
Tabel 4.1 Profil Responden	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.4 <i>Voice of Customer</i>	42
Tabel 4.5 <i>Importance to Customer</i>	44
Tabel 4.6 <i>Customer Satisfaction Performance dan Goal</i>	45
Tabel 4.7 <i>Improvement Ratio</i>	47
Tabel 4.8 <i>Sales point</i>	49
Tabel 4.9 <i>Raw Weight dan Normalized Raw Weight</i>	51
Tabel 4.10 Simbol Grafis dan Nilai Tingkat Kekuatan Hubungan.....	54
Tabel 4.11 Urutan Prioritas	60
Tabel 4. 12 Perhitungan Penentuan <i>Brenchmarking</i> dan Target.....	62