

ABSTRAKSI

Persaingan di dunia bisnis saat ini sangat ketat dalam menyongsong era globalisasi. Agar dapat bertahan dalam persaingan, maka perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas produk dengan mengembangkan produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Dalam usaha meningkatkan kualitas produk diperlukan suatu pendekatan yang komprehensif, karena selama ini tingkat kesuksesan pengembangan produk di seluruh dunia sangat rendah dan terutama sekali sektor makanan yang menunjukkan hasil yang mengecewakan.

Salah satu industri makanan yang merasakan ketatnya persaingan adalah industri selai yang merupakan makanan cair paling laris di seluruh dunia. Oleh sebab itu, PT. Astaguna Wisesa sebagai salah satu produsen selai membutuhkan masukan dari konsumen agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi harapan konsumen. Dalam hal ini pendekatan yang paling sesuai adalah *Quality Function Deployment (QFD)* dengan menggunakan *four phase model* yang menterjemahkan kebutuhan konsumen / *customer requirements* menjadi kebutuhan teknik / *technical requirements* yang sesuai. Pada penggunaannya dalam industri makanan, QFD terintegrasi dengan *sensory analysis* karena merupakan bagian yang tidak terpisahkan pengembangan produk makanan.

Data yang terkumpul merupakan suara dari konsumen yang akan dipakai sebagai dasar pembuatan *house of quality* dengan melakukan *benchmarking* terhadap PT. Pido dan Harry untuk mengetahui posisi perusahaan saat ini. Hasil HOQ menunjukkan aspek instrinsik produk dan ekstrinsik memegang peranan yang sama pentingnya, akan tetapi pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada aspek instrinsik, yaitu perbaikan dari segi rasa, aroma, tekstur dan warna. Pengembangan produk dilakukan dengan menerapkan resep terbaik yang berisi kombinasi material untuk meningkatkan kualitas produk dan membuat beberapa perencanaan baik dari segi produksi maupun jaminan kualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen.

Hasil akhir penelitian menunjukkan perbaikan resep menunjukkan peningkatan tingkat preferensi konsumen yang signifikan.

Kata kunci : *Quality Function Deployment (QFD), four phase model sensory analysis, house of quality, customer requirements, technical requirements, benchmarking.*