UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengembangan Food Tray untuk Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Berbasis Voice of Customer Melalui
Integrasi Social Media Analysis dan Kuesioner**
Yudisthira Wisnu Wardana, Ir. Dawi Karomati Baroroh, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL INDONESIA ..... **I**
HALAMAN JUDUL INGGRIS ..... **II**
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING ..... **III**
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI ..... **IV**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **V**
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR ..... **VI**
KATA PENGANTAR ..... **VII**
UCAPAN TERIMAKASIH ..... **VIII**
DAFTAR ISI ..... **X**
DAFTAR GAMBAR ..... **XIII**
DAFTAR TABEL ..... **XIV**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **XVI**
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN ..... **XVII**
INTISARI ..... **XVIII**
ABSTRACT ..... **XIX**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Asumsi dan Batasan Masalah 8
Manfaat Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
BAB III LANDASAN TEORI **14**
3.1 Program Makan Bergizi Gratis (MBG) 14
3.2 *Food Tray* 15
3.3 Proses Pengembangan dan Perancangan Produk 16
3.3.1 *Mission Statement* **17**
3.3.2 *Identifying Customer Needs* **18**
3.3.3 *Establishing Target Specifications* **20**
3.3.4 *Concept Generation* **20**
3.3.5 *Concept Selection* **22**
3.3.6 *Concept Testing* **24**
3.3.7 *Setting Final Specification* **25**
3.3.8 *Downstream Development Planning* **26**
3.4 *Voice of Customer* 26
3.5 *Social Media Analysis* 27
3.6 *Text Mining* 28
3.7 BERTopic 29
3.7.1 *Preprocessing* **30**
3.7.2 *Clustering* **32**

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengembangan Food Tray untuk Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Berbasis Voice of Customer Melalui
Integrasi Social Media Analysis dan Kuesioner**
Yudisthira Wisnu Wardana, Ir. Dawi Karomati Baroroh, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.7.3 *Class Based* TF - IDF 33
3.8 Kuesioner 34
3.9 *Product Benchmarking* 34
3.10 *Quality Function Deployment* (QFD) 35
3.11 Validasi Ahli 39
BAB IV METODE PENELITIAN 43
4.1 Objek Penelitian 43
4.2 Subjek Penelitian 44
4.3 Alat Penelitian 45
4.4 Tahapan Penelitian 46
4.4.1 Mendefinisikan *Mission Statement* 46
4.4.2 Mengidentifikasi *Customer Needs* 47
4.4.3 Menentukan *Target Specification* 50
4.4.4 Melakukan *Concept Generation* 50
4.4.5 Melakukan *Concept Selection* 51
4.4.6 Menyusun Desain Akhir 51
4.4.7 Validasi Ahli 52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 54
5.1 *Mission Statement* 54
5.2 Identifikasi *Customer Needs* 56
5.2.1 Pengumpulan Data Mentah 56
5.2.2 Interpretasi Data Mentah 70
5.3 Penentuan *Target Specification* 73
5.3.1 Penentuan Metrik dan HoQ 73
5.4 *Concept Generation* 75
5.4.1 *Concept Classification Tree* 76
5.4.2 *Combination Table* 78
5.5 Alternatif Konsep Desain 83
5.5.1 Alternatif Konsep A 84
5.5.2 Alternatif Konsep B 85
5.5.3 Alternatif Konsep C 86
5.6 *Concept Scoring* 87
5.6.1 Parameter *Concept Scoring* 87
5.6.2 Komparasi Tiap Alternatif 88
5.6.3 Hasil *Concept Scoring* 96
5.7 Visualisasi Desain Terpilih 98
5.7.1 Komponen *Body Tray* Terpilih 98
5.7.2 Komponen Tutup *Tray* Terpilih 99
5.7.3 Material Desain Terpilih 100
5.8 Validasi Desain oleh Ahli 101
5.8.1 *Content Validity Index* (CVI) 101
5.8.2 Perbandingan Kriteria dengan Produk Eksisting 104

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengembangan Food Tray untuk Program Makan Bergizi Gratis (MBG) Berbasis Voice of Customer Melalui
Integrasi Social Media Analysis dan Kuesioner**
Yudisthira Wisnu Wardana, Ir. Dawi Karomati Baroroh, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

5.8.3 Keputusan Kelayakan 106
5.8.4 Spesifikasi Konsep Terpilih 107
BAB VI PENUTUP 111
6.1 Kesimpulan 111
6.2 Saran 111
DAFTAR PUSTAKA 113
LAMPIRAN 120