

## INTISARI

Keterbatasan sumber daya yang dimiliki para pelaku bisnis khususnya pada sektor bisnis kuliner nasi goreng usaha mikro mendorong mereka untuk memanfaatkan sumber daya terbatas mereka secara efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menentukan prioritas kualitas bisnis. Salah satu metode yang dapat dimanfaatkan untuk memuaskan pelanggan dengan menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam proses produksi perusahaan adalah metode *Quality Function Deployment*.

Pemanfaatan metode *Quality Function Deployment* dalam penelitian ini menghasilkan 18 atribut dari 6 variabel kebutuhan pelanggan. Variabel yang menjadi 3 prioritas teratas adalah variabel kinerja, variabel *a statement of value*, serta variabel daya tanggap. Ketiga prioritas kebutuhan pelanggan teratas tersebut dapat terpenuhi oleh perusahaan dengan melakukan 8 tindakan dengan prioritas tertinggi dari 16 prioritas tindakan yang ada, tindakan tersebut antara lain “memilih pemasok berkualitas termurah”, “menjamin bahan baku halal”, “Menggunakan bahan baku berkualitas setiap hari”, membuat prosedur standar produksi dalam bentuk resep”, “memasak dengan teknik *stir frying*”, karyawan harus selalu ramah ketika melayani”, “pelatihan intensif terhadap para karyawan”, dan “menyediakan akses media elektronik sebagai media pemesanan”.

Kata Kunci: UMKM, Usaha Mikro, *Quality Function Deployment*,  
*House of Quality*, prioritas.

## ABSTRACT

*The limitation of business resources especially in culinary micro-business sectors for this case is fried rice (Nasi Goreng) micro-business sector, encourages the business people to utilize their limited resources effectively and efficiently in other to fulfill their customer needs is by determining business quality priorities. One method that we can use in order to fulfill the customer needs is diagnosing customer needs to company production process with Quality Function Deployment method.*

*The utilization of Quality Function Deployment method in this research resulting 18 atribut from 6 variable of customer needs. The top three variables that become priority are performance variable, a statement of value variable, and responsiveness. Those priority customers' needs variables can be fulfilled by the company or business people by doing 8 actions with the highest priority from 16 available action priorities, the actions include "choose the cheapest quality supplier", "ensuring halal guarantee in raw materials", "using quality raw materials every day", "make standard production procedures in the form of recipes" "cooking with stir frying technique", "employees must always be friendly when serving" "intensive training of employees" and "provide access to electronic media as ordering tool"*

*Keywords: MSMEs, Micro Enterprise, Quality Function Deployment, House of Quality, priority.*