

## INTISARI

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu teknik pengembangan produk yang menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi suatu aktivitas untuk perkembangan produk dan jasa. Penelitian ini menggunakan QFD untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan atas suatu produk bakpia dari perusahaan Bakpiapia-Djogdja, dan mencari cara untuk memenuhi keinginan konsumen. Dari penelitian ini teridentifikasi permintaan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi, yaitu bakpia yang dimasak dengan matang. Dari delapan belas karakteristik teknis yang teridentifikasi, pelatihan karyawan merupakan karakteristik teknis yang berelasi kuat dengan karakteristik teknis lainnya. Hasil perhitungan dari tingkat kepentingan pada karakteristik teknis menunjukkan bahwa pelatihan karyawan merupakan kontributor tertinggi untuk mengembangkan bakpia secara keseluruhan. Adanya tingkat kepentingan karakteristik teknis, korelasi, dan kesulitan teknis akan diurutkan dan diintegrasikan untuk mengembangkan strategi yang sangat efektif.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, Kualitas Produk, Bakpia

## **ABSTRACT**

Quality function deployment (QFD) is a product development technique that translates customer requirements into activities for the development of products and services. This study utilizes QFD to identify customer's requirements for bakpia from Bakpiapia-Djogdja, and how to fulfill those requirements. The top customer requirement for bakpia was identified as bakpia well cooked. After calculating the weight requirements, eighteen engineering characteristics were developed, and a 'training employees' is strongly related to the other characteristics as well. The results from the calculation of relative importance of engineering characteristics identified that the 'training employees', was the highest contributors to the overall improvement of bakpia. The relative importance of engineering characteristics, correlation, and technical difficulties are ranked and integrated to develop the most effective strategy.

Keywords: Quality Function Deployment, House of Quality, Product Quality, Bakpia