

RINGKASAN

Alda Wata Alim Ronita, Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember 2025, *Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada Peningkatan Mutu Produk Milk Chocolate di Wisata Edukasi Doesoen Kakao, Glenmore, Banyuwangi*, Dosen Pembimbing: Danu Indra Wardhana, S.TP., M.P, dan Andika Putra Setiawan, S.TP., M.T.

PTPN I Regional 5 adalah salah satu perusahaan kakao milik negara atau BUMN yang berlokasi di Kecamatan Glenmore, Kabupaten Banyuwangi. Perusahaan ini bergerak dibidang agroindustri pada beberapa komoditas seperti tebu, karet, dan kakao. Doesoen Kakao mengalami penurunan yang disebabkan oleh strategi penjualan yang kurang maksimal, seperti kurangnya promosi produk secara digital maupun langsung dan kurangnya mengikuti tren konsumen yang berubah serta munculnya pesaing dengan produk yang lebih menarik dalam segi kemasan, harga, dan rasa. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan mutu produk, salah satunya dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan produk *Milk Chocolate* Glen apabila dibandingkan dengan kompetitor, (2) menganalisis rekomendasi perbaikan atribut mutu produk *Milk Chocolate* Glen setelah penerapan metode QFD.

Metode yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah QFD. QFD merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas produk. QFD bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan merancang dan menerapkan desain yang berfokus pada keinginan konsumen. QFD dimulai dengan pembuatan *House of Quality* (HOQ). HOQ berbentuk matriks menyerupai rumah yang berfungsi untuk menghubungkan kebutuhan atau keinginan konsumen (*what*) dengan cara produk akan dirancang dan diproduksi (*how*) agar sesuai dengan harapan konsumen. Responden yang dipilih berjumlah 50 orang, yaitu merupakan konsumen yang telah mengonsumsi *Milk Chocolate* Glen dengan usia antara 17-52 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian pada atribut kemasan memiliki rasio perbaikan tertinggi, yaitu sebesar 1,43, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu menambahkan kejelasan informasi seperti tanggal kadaluwarsa dan pencantuman label halal, serta membuat design kemasan yang lebih menarik. Atribut kedua adalah harga dengan nilai rasio perbaikan sebesar 1,28, perusahaan dapat menawarkan berbagai varian harga sesuai dengan segmen pasar, seperti kemasan ekonomis untuk konsumen dengan daya beli lebih rendah. Atribut ketiga adalah rasa dengan nilai rasio perbaikan sebesar 1,2, atribut rasa harus diperbaiki karena merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

Kata kunci: *Milk Chocolate Glen, Mutu, Quality Function Deployment (QFD)*



SUMMARY

Alda Wata Alim Ronita, *Agricultural Industrial Technology Study Program, Faculty of Agriculture, University of Muhammadiyah Jember 2025, Application of the Quality Function Deployment (QFD) Method to Improve the Quality of Milk Chocolate Products at Tourism Education Doesoen Kakao, Glenmore, Banyuwangi, Supervisors: Danu Indra Wardhana, S.TP., M.P, and Andika Putra Setiawan, S.TP., M.T.*

PTPN I Regional 5 is one of the state-owned cocoa companies or state-owned enterprises located in Glenmore District, Banyuwangi Regency. This company is engaged in the agro-industry in several commodities such as sugarcane, rubber, and cocoa. Doesoen Kakao experienced a decline caused by a sales strategy that was not optimal, such as the lack of digital and direct product promotion and the lack of following changing consumer trends as well as the emergence of competitors with more attractive products in terms of packaging, price, and taste. Therefore, efforts are needed to improve product quality, one of which is by applying the Quality Function Deployment (QFD) method. This study aims to (1) analyze the level of satisfaction with Milk Chocolate Glen products when compared to competitors, (2) analyze recommendations for improving the quality attributes of Milk Chocolate Glen products after the application of the QFD method.

The method that can be used in this study is QFD. QFD is one of the methods that can be used to improve product quality. QFD aims to meet the needs of consumers by designing and implementing designs that focus on consumer desires. QFD begins with the creation of a House of Quality (HOQ). HOQ is in the form of a matrix resembling a house that functions to connect consumer needs or wants (what) with the way products will be designed and produced (how) to match consumer expectations. The selected respondents amounted to 50 people, namely consumers who had consumed Glen Milk Chocolate between the ages of 17-52 years.

Based on the results of the research on packaging attributes have the highest improvement ratio, which is 1.43, this shows that companies need to add

clarity of information such as expiration dates and the inclusion of halal labels, as well as make packaging designs more attractive. The second attribute is the price with an improvement ratio value of 1.28, the company can offer various price variants according to market segments, such as economical packaging for consumers with lower purchasing power. The third attribute is taste with an improvement ratio value of 1.2, the taste attribute must be improved because it is the main factor that affects consumer satisfaction and loyalty.

Keywords: Milk Chocolate Glen, Quality, Quality Function Deployment (QFD)

