

PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMEN (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BUTIK (TOKO BUTIK ABA CENTER,SITUBONDO)

Novia Jamilatur R, Bayu Wijyantini, SE., MM, Haris Hermawan, SE., MM,
Prodi Manajemen-FEB, Universitas Muhammadiyah Jember, Indoneisa
Jl. Karimata No. 63, Kode pos: 68121, Telp. 085334620166
e-mail: Noviajr1211@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Mengkaji penerapan metode Quality Function Deployment (QFD) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada toko butik, Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh toko butik dengan Metode Quality Function Deployment (QFD).

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, Populasi dalam penelitian ini adalah Usaha bidang fashion di butik Aba center dengan sampel *Non probability sampling*, adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Data sekunder, yakni data yang diperoleh dari jurnal, artikel, internet dan sumber lainnya dengan pembahasan tentang penelitian ini.

Hasil dari penjeian diatas diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut pelayanan ini adalah sangat penting dan kinerjanya dinyatakan sangat baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(178/188) \times 100\% = 94,68\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion yang sangat nyaman dipakai, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo dinilai sangat baik atau sangat nyaman dipakai. Untuk menentukan hubungan antar persyaratan teknik dengan persyaratan pelanggan digunakan matriks hubungan yang di susun oleh Tim QFD perusahaan yaitu Matriks QFD untuk Toko Butik Aba Center Situbondo. Berdasarkan tingkat kepentingan absolutnya, persyaratan teknis yang harus diprioritaskan adalah proses produksi, SDM butik, perancangan produk, kualitas produk, lokasi toko, dan lay out butik.

Kata kunci: *Quality Function Deployment (QFD), Matriks House of Quality*

ABSTRAK

This study aims to determine the application of the Quality Function Deployment (QFD) method in increasing customer satisfaction at boutique stores, Analyzing the level of customer satisfaction with the quality of services provided by boutique stores with the Quality Function Deployment (QFD) Method.

This research is a case study. The population in this study is the business of fashion in the boutique. Aba center with a sample. Non probability sampling, is a sampling technique that does not provide equal opportunity for each element or member of the population to be selected as a sample. Secondary data, namely data obtained from journals, articles, internet and other sources with discussion of this research.

The results of the aforementioned summaries are known by most customers to consider this service attribute to be very important and its performance is stated to be very good. Based on the two data, there will be a level of suitability of $(178/188) \times 100\% = 94.68\%$. This illustrates that consumers want fashion products that are very comfortable to wear, and it turns out that fashion products in the Situbondo ABA Center Boutique Shop are considered very good or very comfortable to wear. To determine the relationship between technical requirements and customer requirements, a relationship matrix was arranged by the company's QFD Team, namely the QFD Matrix for the Situbondo ABA Center Boutique Store. Based on the level of absolute importance, the technical requirements that

must be prioritized are the production process, boutique HR, product design, product quality, shop location, and boutique layout.

keyword: *Quality Function Deployment (QFD), Matriks House of Quality*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Wilayah situbondo bisnis butik semakin maju dan berkembang sangat pesat. karena tingginya minat masyarakat dalam berbelanja pakaian untuk mengikuti mode atau trend fashion yang berkembang membuat bisnis butik makin diperhitungkan. Perusahaan harus menfokuskan apa saja keinginan konsumen pada usaha butik, seperti pelayanan yang sesuai, produk yang berkualitas yang selalu mengikuti trend masa kini. Metode quality function deploment (QFD) merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematik dengan cara menentukan tuntutan atau mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan permintaan konsumen, Menurut Wijaya (2011:34).

Banyaknya alternatif konsumen dalam pembelian dan sebagai upaya untuk meningkatkan pangsa pasar, toko butik memerlukan upaya untuk mendengarkan pelanggan atau yang sering disebut *listening to the voice of customer*. (Cohen, 1995), QFD didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak. Toko butik akan semakin unggul dalam persaingan dengan menyesuaikan produk dan pelayanan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan metode *quality function deployment* (QFD). Sasaran QFD ini adalah untuk meningkatkan laju dan efisiensi proses pengembangan produk dan tidak akan salah saing dipasaran. Melalui pendekatan QFD ini menggunakan sejenis diagram matriks untuk mempresentasikan data dan informasi yang didapat (Evans et al,2007), yaitu Matriks House of Quality atau rumah mutu adalah bentuk yang paling dikenal dari representasi QFD.

Rumusan Masalah

Persaingan butik semakin tajam dalam merebut konsumen. Bagi konsumen, pasar senantiasa menyediakan berbagai pilihan produk atau jasa dan merek yang akan dikonsumsi. Kebutuhan untuk membeli ada pada konsumen. Konsumen akan menggunakan berbagai kriteria dalam membeli produk atau dan merek tertentu. Diantaranya adalah konsumen akan membeli produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya, selera dan daya belinya. Konsumen tentu akan memilih produk yang bermutu lebih baik dengan harga lebih murah dan service yang memuaskan, oleh karena itu perusahaan harus senantiasa memahami konsumen, mengetahui apa yang dibutuhkannya, apa selernya, dan bagaimana mengambil keputusan, sehingga perusahaan mampu mengambil strategi yang tepat untuk memberi kepuasan yang maksimal kepada konsumen.

Untuk mengetahui harapan konsumen diperlukan suatu alat yang dapat menangkap dengan teliti keinginan konsumen terhadap produk yang dihasilkan perusahaan dan menentukan aspek-aspek yang harus menjadi prioritas dan harus diperhatikan oleh pihak perusahaan dalam upaya pemenuhan dan peningkatan kepuasan konsumen. Alat yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut, diantaranya *Quality Function Deployment* atau QFD (Gasperz, 2003). QFD dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan kedalam spesifikasi teknikal tertentu atau menghubungkan apa yang diinginkan pelanggan dan bagaimana suatu produk akan didesain dan diproduksi agar memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hal-hal di atas, maka perumusan pada pernyataan diatas yang digunakan untuk meneliti masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada toko butik?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh toko butik dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

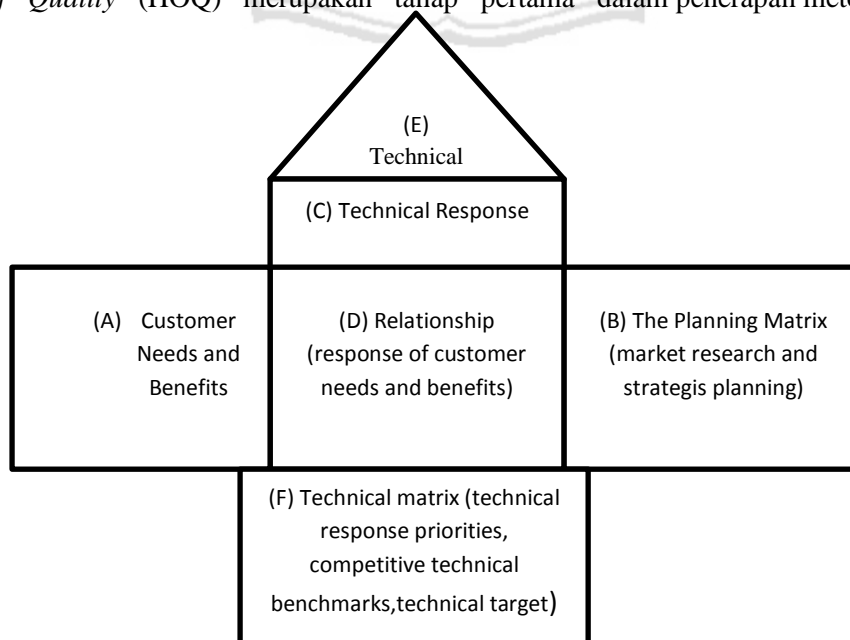
1. Mengkaji penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada toko butik
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh toko butik dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

2. LANDASAN TEORI

Penelitian ini dilandasi 3 teori yaitu definisi butik, kepuasan pelanggan dan *Quality Function Deployment*. Usaha butik adalah salah satu jenis usaha bidang busana yang memberikan pelayanan jasa dan produk kepada konsumen berupa pesanan pembuatan busana dan penjualan busana yang sudah jadi dengan model khusus dan istimewa, dikatakan khusus dan istimewa karena model yang tidak pasaran dan tidak diproduksi secara massal dengan kualitas jahitan yang bermutu tinggi. Seperti yang dikemukakan oleh Arifah A Riyanto (2003:120) bahwa butik merupakan suatu usaha pembuatan busana yang dengan jahitan dan bahan kualitas tinggi dengan penjualan pelengkap busananya.

Perencanaan tujuan dibuat untuk menentukan tujuan usaha butik yang akan dicapai. selain untuk mencari keuntungan dan profit, usaha butik juga bertujuan untuk mencangkup kebutuhan masyarakat dalam bidang busana. begitu halnya toko harus menetapkan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. kepuasan pelanggan menurut Kotler (2012:13.) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Metode *quality function deployment* (QFD) merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan permintaan konsumen, Menurut Wijaya (2011:34). Menurut Sulistyawati (2015), meneliti menggunakan metode QFD dapat mengungkapkan kesenjangan kualitas produk dan kualitas layanan dengan pernyataan atau kebenaran yang diberikan konsumen sehingga perlu dilakukan tindakan teknis perbaikan ataupun peningkatan sumber daya pada perusahaan tersebut.

Dalam penyusunan QFD ataupun penerapannya selalu berkaitan dengan apa saja yang harus dipertimbangkan sehingga dapat sesuai dengan tujuan dalam penerapan QFD itu sendiri. Untuk langkah-langkah penyusunan QFD sendiri membutuhkan beberapa tahapan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, rumah kualitas atau biasa disebut juga *House of Quality* (HOQ) merupakan tahap pertama dalam penerapan metodologi QFD.



Gambar House Of Quality

Sumber: Nasution (2001)

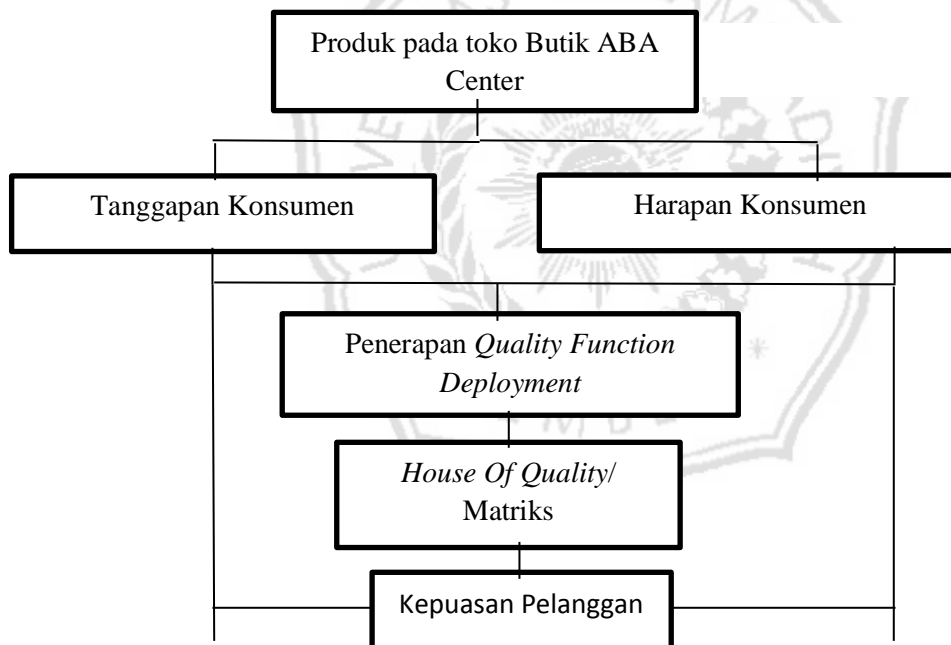
Tembok sebelah kiri (Bagian A) berisikan data atau informasi yang diperoleh dari penelitian pasar atas kebutuhan dan keinginan konsumen. “suara konsumen” ini merupakan input dalam HOQ. Metode identifikasi kebutuhan konsumen yang biasa digunakan dalam suatu penelitian adalah wawancara, baik secara grup atau perorangan.

Tembok rumah sebelah kanan (Bagian B) adalah matriks perencanaan. Matriks ini merupakan komponen yang digunakan untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan menjadi rencana-rencana untuk memenuhi atau melebihi persyaratan yang ditentukan pelanggan.

Untuk memenuhi persyaratan pelanggan, perusahaan mengusahakan spesifikasi kinerja tertentu dan mensyaratkan pemasoknya untuk melakukan hal yang sama. Langkah ini terdapat pada bagian langit-langit rumah (Bagian C). Pada bagian tengah rumah (Bagian D) adalah tempat di mana persyaratan pelanggan dikonversikan ke dalam aspek-aspek pemanufakturan. Pada bagian atap (Bagian E), langkah yang dilakukan adalah mengidentifikasi pertukaran yang berhubungan dengan persyaratan manufaktur.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual akan memberikan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah atau objek dari penelitian. Penelitian ini menekankan pada penerapan metode quality function deployment, peningkatan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.



Gambar 2.3 Kerangka Berfikir

Sumber: penelitian terdahulu yang sudah dikembangkan

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif yang dilakukan melalui pengumpulan data dilapangan melalui kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, penelitian survey merupakan suatu penelitian kualitatif dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang untuk menggunakan pertanyaan tersuktur kemudian seluruh jawaban yang diperoleh akan dicatat, diolah dan dianalisis.

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen diUMKM perempuan bidang fashion di butik Aba center dengan sampel *Non probability sampling*, adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Data sekunder, yakni data yang diperoleh dari jurnal, artikel, internet dan sumber lainnya dengan pembahasan tentang penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknis Analisis Data

Uji Instrumen Validitas

Validitas menunjukkan ketepatan suatu alat ukur pengukur itu untuk mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat. Untuk menguji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment pearson*. Item atau butir pertanyaan dapat dinyatakan valid jika nilai r (koefisien korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor) lebih besar dari r tabel. Berikut adalah hasil dari perhitungan mengenai validitas yang dilakukan.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Instrumen Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan
Persyaratan Pelanggan/ <i>Customer Requirement</i> (CR)	CR1	0,781	0,288	0,000	Valid
	CR2	0,698	0,288	0,000	Valid
	CR3	0,769	0,288	0,000	Valid
	CR4	0,770	0,288	0,000	Valid
	CR5	0,774	0,288	0,000	Valid
	CR6	0,659	0,288	0,000	Valid
	CR7	0,700	0,288	0,000	Valid
	CR8	0,544	0,288	0,000	Valid
	CR9	0,681	0,288	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan berkaitan dengan persyaratan pelanggan (produk nyaman dipakai, merk mempunyai reputasi, jahitan produk bagus, harga sesuai kualitas, model *up to date*, motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, dan pelayanan butik ramah) mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,288). Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

Uji Instrumen Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas

Variabel	A	Keterangan
Persyaratan Pelanggan/ <i>Customer Requirement</i> (CR)	0,874	Reliabel $\alpha > 0,6$

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa variabel (*Persyaratan Pelanggan/Customer Requirement*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,60. Sesuai yang disyaratkan oleh Suharjanti (2014) bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Tujuan penelitian ini yang pertama adalah Mengkaji penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Butik ABA Center Situbondo. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi keinginan konsumen adalah. Penerapan metode QFD diawali dengan pembentukan *House Of Quality* (HOQ). Matriks ini menerjemahkan apa yang diinginkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan organisasi sehingga pelayanan yang dihasilkan akan dapat memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara kepada konsumen Toko Butik ABA Center Situbondo dengan persepsi dan harapan yang diinginkan oleh konsumen meliputi atribut produk butik meliputi produk nyaman dipakai, merk mempunyai reputasi, jahitan produk bagus, harga sesuai kualitas, model *up to date*, motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, dan pelayanan butik ramah guna mengidentifikasi prioritas konsumen butik dalam penyusunan persyaratan pelanggan. Pada penyusunan matriks HOQ langkah pertama dimulai dari penyusunan persyaratan pelanggan, dimana dalam penelitian ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner terhadap konsumen Toko Butik ABA Center Situbondo sebanyak 45 responden.

Mengacu prosedur dan pentahapan dari QFD maka penelitian ini melakukan proses identifikasi kebutuhan dan harapan konsumen yang dilakukan dengan FGD atau *focus group discussion*. Hasil kuesioner tersebut terbagi menjadi beberapa spesifikasi sesuai atribut-atribut kepuasan pelanggan. Hasil identifikasi kebutuhan dan harapan kemudian diringkas menjadi atribut yang penting untuk mencari solusi dari persoalan tentang kepuasan pelanggan pada Toko Butik ABA Center Situbondo. Berikut ini atribut produk yang menjadi kebutuhan dan harapan atas produk fashion dari Toko Butik ABA Center Situbondo.

Tabel 4.3 Atribut Produk Persyaratan Pelanggan atas Produk Fashion

No.	Atribut (Persyaratan Konsumen)	Tingkat Kepentingan
1.	Produk Nyaman Dipakai	5
2.	Merk Mempunyai Reputasi	3
3.	Jahitan Produk Bagus	4
4.	Harga Sesuai Kualitas	4
5.	Model <i>Up To Date</i>	4
6.	Motif Bervariasi	3
7.	Kelengkapan Pilihan Ukuran	4
8.	Butik/Produk Mudah Didapat	4

Sumber: Lampiran 5

Persyaratan pelanggan yang sangat penting keberadaanya atau mutlak harus ada dalam suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan Tabel 4.3 persyaratan pelanggan yang harus ada dari Toko Butik ABA Center Situbondo terdapat Sembilan (9) atribut produk yang diinginkan oleh konsumen dalam membeli suatu produk fashion. Produk nyaman dipakai merupakan atribut yang dianggap paling penting dengan skor tingkat kepentingan 5, yaitu konsumen tentunya dalam membeli produk fashion menginginkan pakaian yang nyaman dipakai. Sedangkan merk mempunyai reputasi, motif bervariasi, dan pelayanan butik ramah merupakan atribut yang dianggap cukup penting dengan skor tingkat kepentingan 3.

Setelah kebutuhan dan harapan konsumen ditunjukkan dalam persyaratan pelanggan, selanjutnya adalah penyusunan karakteristik teknik. Tim QFD harus menyusun karakteristik teknik atau persyaratan teknik yang dapat mempengaruhi satu atau lebih persyaratan pelanggan. Persyaratan teknik ini merupakan jawaban dari pihak manajemen Toko Butik ABA Center Situbondo dalam membuat produk yang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen Toko Butik ABA Center Situbondo, diperoleh persyaratan teknik sebagai berikut.

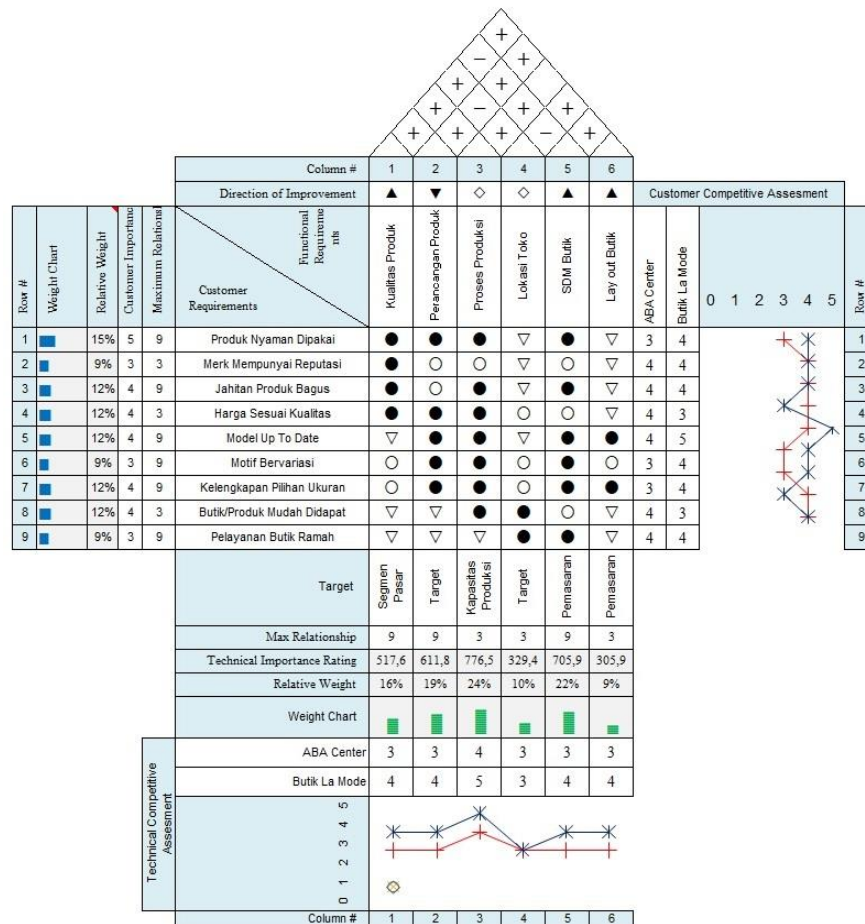
Tabel 4.4 Persyaratan Teknik atas Produk Fashion

No.	Atribut (Persyaratan Teknik)	Tingkat Kepuasan
1.	Kualitas Produk	3
2.	Perancangan Produk	3
3.	Proses Produksi	4
4.	Lokasi Toko	3
5.	SDM Butik	3
6.	Lay Out Butik	3

Sumber: Lampiran 5

Penilaian kompetitif teknik dilakukan dengan membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Dalam penilaian ini digunakan skala likert lima angka, yaitu 1 untuk yang sangat buruk dan 5 untuk sangat baik. Penilaian kompetitif teknik dapat dilihat pada Tabel 4.4, dalam hal ini persyaratan teknik proses produksi dinilai merupakan atribut yang dinilai sudah baik, sedangkan lima atribut lainnya masih dalam kategori cukup baik.

Langkah selanjutnya adalah membandingkan persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik dan menentukan hubungannya masing-masing. Mencari hubungan antara persyaratan teknik bisa menjadi sangat membingungkan karena setiap persyaratan pelanggan mungkin mempengaruhi lebih dari satu persyaratan teknik dan sebaliknya. Untuk menentukan hubungan antar persyaratan teknik dengan persyaratan pelanggan digunakan matriks hubungan yang di susun oleh Tim QFD perusahaan. Matriks QFD untuk Toko Butik ABA Center Situbondo dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Matrik House of Quality Toko Butik ABA Center Situbondo

Sumber; Data diolah, 2019

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa persyaratan pelanggan pada produk fashion adalah produk nyaman dipakai, merk mempunyai reputasi, jahitan produk bagus, harga sesuai kualitas, model *up to date*, motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, dan pelayanan butik ramah. Maka untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan, Toko Butik ABA Center Situbondo memberikan persyaratan teknis

Berdasarkan tingkat kepentingan absolutnya, persyaratan teknis yang harus diprioritaskan adalah proses produksi, SDM butik, perancangan produk, kualitas produk, lokasi toko, dan lay out butik. Berdasarkan tingkat kepentingan absolutnya, persyaratan pelanggan yang harus diprioritaskan adalah produk yang nyaman dipakai.

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Analisis pada tahap ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Toko Butik Aba Center Situbondo dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Kualitas layanan yang dimaksud adalah berkaitan dengan produk nyaman dipakai, merk mempunyai reputasi, jahitan produk bagus, harga sesuai kualitas, model *up to date*, motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, dan pelayanan butik ramah. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan digunakan skor *importance* (kepentingan) dan *performance* (kinerja) dari 45 responden yang merupakan konsumen Toko Butik Aba Center Situbondo.

Hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pada Toko Butik ABA Center Situbondo dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Produk Nyaman Dipakai

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	20	18
Penting/Baik	15	11
Cukup Penting/Cukup Baik	8	12
Tidak Penting/Tidak Baik	2	4
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	188	178

Sumber: data diolah

Keterangan: angka 188 = $(0 \times 1) + (2 \times 2) + (8 \times 3) + (15 \times 4) + (20 \times 5)$

angka 178 = $(0 \times 1) + (4 \times 2) + (12 \times 3) + (11 \times 4) + (18 \times 5)$

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut pelayanan ini adalah sangat penting dan kinerjanya dinyatakan sangat baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(178/188) \times 100\% = 94,68\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion yang sangat nyaman dipakai, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo dinilai sangat baik atau sangat nyaman dipakai.

Tabel 4.6 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Merk Mempunyai Reputasi

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	21	4
Penting/Baik	18	19
Cukup Penting/Cukup Baik	5	21
Tidak Penting/Tidak Baik	1	1
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	194	161

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut merk mempunyai reputasi ini adalah sangat penting dan kinerjanya dinyatakan cukup baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(161/194) \times 100\% = 82,99\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion dengan merk yang mempunyai reputasi yang sangat baik, namun ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo dinilai mempunyai reputasi yang cukup baik.

Tabel 4.7 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Jahitan Produk Bagus

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	18	6
Penting/Baik	21	25

Cukup Penting/Cukup Baik	5	11
Tidak Penting/Tidak Baik	1	3
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	191	169

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut jahitan produk bagus ini adalah penting dan kinerjanya dinyatakan baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(169/191) \times 100\% = 88,48\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion dengan jahitan produk bagus yang baik, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo dinilai mempunyai jahitan yang bagus.

Tabel 4.8 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Harga Sesuai Kualitas

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	13	3
Penting/Baik	20	24
Cukup Penting/Cukup Baik	12	16
Tidak Penting/Tidak Baik	0	2
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	181	163

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut harga sesuai kualitas ini adalah penting dan kinerjanya dinyatakan baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(163/181) \times 100\% = 90,06\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion dengan harga sesuai kualitas yang baik, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik ABA Center Situbondo harganya dinilai sesuai dengan kualitas.

Tabel 4.9 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Model *Up To Date*

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	18	3
Penting/Baik	17	21
Cukup Penting/Cukup Baik	9	17
Tidak Penting/Tidak Baik	1	4
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	187	158

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut model *up to date* ini adalah sangat penting dan kinerjanya dinyatakan baik. Berdasarkan kedua data tersebut

maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(158/187) \times 100\% = 84,49\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion dengan model sangat *up to date*, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo memiliki model yang dinilai *up to date*.

Tabel 4.10 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Motif Bervariasi

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	13	3
Penting/Baik	25	17
Cukup Penting/Cukup Baik	6	23
Tidak Penting/Tidak Baik	1	2
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	185	156

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut motif bervariasi ini adalah penting dan kinerjanya dinyatakan cukup baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(156/185) \times 100\% = 84,32\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion dengan motif bervariasi, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo motifnya cukup bervariasi.

Tabel 4.11 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Kelengkapan Pilihan Ukuran

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	15	3
Penting/Baik	21	25
Cukup Penting/Cukup Baik	6	15
Tidak Penting/Tidak Baik	3	2
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	183	164

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut kelengkapan pilihan ukuran ini adalah penting dan kinerjanya dinyatakan baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(164/183) \times 100\% = 89,62\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion dengan pilihan ukuran yang lengkap, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo memiliki pilihan ukuran lengkap.

Tabel 4.12 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Butik/Produk Mudah Didapat

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	10	8
Penting/Baik	25	20

Cukup Penting/Cukup Baik	8	16
Tidak Penting/Tidak Baik	1	1
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	1	0
Jumlah	177	170

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut butik/produk mudah didapat ini adalah penting dan kinerjanya dinyatakan baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(170/177) \times 100\% = 96,05\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion yang mudah diperoleh, dan ternyata produk fashion yang ada di Toko Butik Aba Center Situbondo mudah didapat karena tokonya mudah dijangkau.

Tabel 4.13 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Pelayanan Butik Ramah

Kriteria	Penilaian Tingkat Kepentingan	Penilaian Kinerja
Sangat Penting/Sangat Baik	7	4
Penting/Baik	23	14
Cukup Penting/Cukup Baik	14	25
Tidak Penting/Tidak Baik	1	2
Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	171	155

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui sebagian besar pelanggan menganggap atribut pelayanan butik ramah ini adalah penting dan kinerjanya dinyatakan cukup baik. Berdasarkan kedua data tersebut maka akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar $(155/171) \times 100\% = 90,64\%$. Hal ini memberikan gambaran bahwa konsumen menghendaki produk fashion dengan pelayanan butik ramah, dan ternyata Toko Butik Aba Center Situbondo pelayanannya cukup ramah

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Butik Aba Center Situbondo. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh indikator-indikator yang berkaitan dengan atribut produk yang menjadi kebutuhan pelanggan yang selanjutnya berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan dan diberikan oleh pihak Toko Butik ABA Center Situbondo. Indikator-indikator atribut produk tersebut meliputi produk nyaman dipakai, merk mempunyai reputasi, jahitan produk bagus, harga sesuai kualitas, model *up to date*, motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, dan pelayanan butik ramah.

Berkaitan dengan atribut produk yang nyaman, Toko Butik Aba Center Situbondo menawarkan produk dengan desain serta pemilihan bahan yang berkualitas baik dan nyaman dipakai. Berkaitan dengan atribut merk mempunyai reputasi, senantiasa menjaga dan meningkatkan reputasi toko yaitu dengan terus menempatkan diri sebagai toko butik dengan produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau masyarakat Situbondo. Berkaitan dengan atribut jahitan produk bagus, Toko Butik ABA Center Situbondo menggunakan tenaga penjahit yang sudah teruji dan berpengalaman. Berkaitan dengan atribut harga sesuai kualitas, Toko Butik Aba Center Situbondo menetapkan kebijakan harga yang sesuai dan memperhatikan daya beli masyarakat, serta menyesuaikan dengan kualitas produk

yang ditawarkan. Berkaitan dengan atribut model *up to date*, Toko Butik Aba Center Situbondo senantiasa melakukan *up date* atas produk yang akan diproduksi, sehingga model produk yang dihasilkan dinilai sesuai dengan kebutuhan jaman dan perkembangan tren mode. Berkaitan dengan atribut motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, Toko Butik Aba Center Situbondo dinilai mampu menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dan selalu memfokuskan pada pemenuhan harapan konsumen. Dalam tahapan analisis QFD, indikator-indikator atribut produk tersebut telah diurutkan bobotnya maka dicari penyelesaian dari indikator-indikator tersebut agar dapat memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan Toko Butik Aba Center Situbondo. Serta dari hasil data yang diolah, atribut produk yang dihasilkan Toko Butik Aba Center Situbondo dinilai masih lebih rendah dari Butik La Mode. dengan penilaian tersebut maka Toko Butik Aba Center Situbondo dianggap pelanggan sudah cukup baik namun belum sebaik pesaingnya sehingga masih perlu perbaikan untuk dapat memberikan hasil yang sangat baik dan dapat memuaskan harapan pelanggan.

Pada tahap akhir analisis QFD, dapat diketahui penempatan fungsi kualitas yang sudah diterapkan dengan baik oleh Toko Butik Aba Center Situbondo. Penilaian dilakukan dengan membandingkan antara indikator-indikator yang dihasilkan dengan harapan pelanggan. Indikator-indikator ini menerangkan atau menggambarkan akan produk yang dihasilkan setiap usaha. Akan tetapi, tetap harus ada pengembangan secara berkelanjutan oleh setiap usaha agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Setelah melewati fase pengumpulan suara pelanggan dilanjutkan dengan tahap analisis dan interpersi yaitu, telah didapat kejelasan akan apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang telah dirasakan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk yang memiliki penilaian tertinggi dan menjadi prioritas untuk dikembangkan oleh Toko Butik Aba Center Situbondo adalah meliputi beberapa persyaratan pelanggan pada produk fashion diantaranya produk nyaman dipakai, merk mempunyai reputasi, jahitan produk bagus, harga sesuai kualitas, model *up to date*, motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, dan pelayanan butik ramah. Maka untuk, memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan, Toko Butik Aba Center Situbondo memberikan persyaratan teknis. Berdasarkan tingkat kepentingan absolutnya, persyaratan teknis yang harus diprioritaskan adalah proses produksi, SDM butik, perancangan produk, kualitas produk, lokasi toko, dan lay out butik. Berdasarkan tingkat kepentingan absolutnya, persyaratan pelanggan yang harus diprioritaskan adalah produk yang nyaman dipakai.

Setelah melakukan penghitungan dengan metode analisis QFD, Toko Butik Aba Center Situbondo memiliki beberapa kelemahan dibandingkan dengan pesaingnya, kelemahan Toko Butik Aba Center Situbondo yaitu dalam hal produk nyaman dipakai, motif bervariasi, dan kelengkapan pilihan ukuran. Jadi, dari hasil analisis QFD yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan atau perbaikan atribut produk Toko Butik Aba Center Situbondo yang sudah ada saat ini perlu dilakukan dengan mengusulkan atau merekomendasikan perencanaan produk dan perancangan produk yang sesuai agar keinginan konsumen yang tadinya tidak dapat dipenuhi sehingga dapat terpenuhi untuk dapat memaksimalkan penjualan produk Toko Butik Aba Center Situbondo.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Butik ABA Center Situbondo dengan persyaratan pelanggan pada produk fashion adalah produk nyaman dipakai, merk mempunyai reputasi, jahitan produk bagus, harga sesuai kualitas, model *up to date*, motif bervariasi, kelengkapan pilihan ukuran, butik/produk mudah didapat, dan pelayanan butik ramah, sedangkan persyaratan teknis yang harus diprioritaskan adalah proses produksi, SDM butik, perancangan produk, kualitas produk, lokasi toko, dan lay out butik.
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Toko Butik ABA Center Situbondo dari yang tertinggi adalah lokasi toko, produk nyaman dipakai, dan lay out butik. Sedangkan yang terendah adalah merk mempunyai reputasi, motif bervariasi, dan model *up to date*.

B. Saran

1. Hendaknya Toko Butik ABA Center Situbondo dapat mempertahankan unsur-unsur yang telah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu lokasi toko, produk nyaman dipakai, dan lay out butik. Toko Butik ABA Center Situbondo dapat meningkatkan merk mempunyai reputasi, motif bervariasi, dan model *up to date* sehingga mampu memenuhi harapan konsumen.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar mengetahui informasi tambahan tentang metode QFD dan penerapannya pada perusahaan lain, serta mengkaji kendala-kendala dalam penerapan metode QFD objek lain.

REFERENSI

- Risenasari, Hapi.2009, ” Penerapan *Metode Quality Function Deployment (Qfd)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjarkabupaten Pemalang Jawa Tengah”, Skripsi, IPB, Bogor.
- Efendi, Zulman. 1978, ”Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan”, Universitas Bengkulu, Bengkulu.
- Satriawan, I Ketut, 2015, ”Penerapan Metode *Quality Function Deployment* Dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pesan Antar Pizza”, jurnal rekayasa dan manajemen agroindustri, Bandung.
- Adieba, Muhammad Haris. 2016, ” Analisis Peningkatan Kualitas Produk Batik Menggunakan Pendekatan *Quality Function Deployment (Qfd)*”, Jurnal manajemen depongoro, Semarang.
- Permata, Ekie Gilang, 2017, ” Penerapan *Quality Function Deployment (Qfd)* Untuk Pengembangan Produk Kaos Distro Di Kota Pekanbaru”, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Raharja, Firman, 2017, ” Penerapan Metode *Quality Function Deployment (Qfd)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Industri Rumahan Roti Raja Asih”, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Buku 1. Jakarta : Erlangga
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: PT. Index.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. ccess Improvement Series, Addison Wesley Publishing Company, Massachusetts.
- Subagyo, P. 2000. *Manajemen Operasi*, BPFE. Yogyakarta
- Dkk, Tjiptono. 2011. *Manajemen pemasaran dan analisis perilaku konsumen*, Yogyakarta: BPFE
- Yolesar, Demmy. 2006. *analisis kepuasan konsumen dengan quality function deployment*, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalagrribisnis/article/viewFile/5982/4641>, 20 Desember 2018.
- <file:///E:/SKRIPSI%20SAYA/novia/jiptumpp-gdl-tajulmafak-39880-3-babii.pdf>, 20 Desember 2018
- file:///E:/SKRIPSI%20SAYA/novia/Bab%202_4.pdf, 20 Desember 2018

BIOGRAFI PENULIS

Penulis adalah Mahasiswa Pada Program Study Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember, Jawa Timur, Indonesia. Penulis saat ini sedang menempuh studi pada semester delapan dan menjalani masa bimbingan informal dalam menyelesaikan tugas akhir, aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan untuk informasi lebih lanjut, dapat dihubungi melalui : noviajr1211@gmail.com