

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

ABSTRAK

Penullis : Novia Jamilatur R

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember

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*