

Skripsi

**PERANCANAAN KUALITAS PRODUK SEPATU DENGAN
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD) DI PT.KARYAMITRA BUDISENTOSA**



Disusun Oleh :

Nama : Alvin Firmansyah

NIM : 15.13.042

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2019**



(PERSERO) MALANG
K NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : ALVIN FIRMANSYAH

NIM : 15 13 042

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1

JUDUL : "Perencanaan Kualitas produk Sepatu dengan menggunakan Quality
Fuction Deployment (QFD)di PT. Karyamitra Budisentosa

Di Pertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)

Pada Hari : Senin

Tanggal : 22 Juli 2019

Dengan Nilai : 75.82 (B+)

PANTIA UJIAN SKRIPSI

KETUA,

DR. Ir. Nelly Budiharti, MSIE
NIP.Y.1039000213

SEKRETARIS

Emmalia Adriantantri, ST.MM
NIP.P.1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,

DR. Ir. Nelly Budiharti, MSIE
NIP.Y.1039000213

PENGUJI II,

Emmalia Adriantantri, ST.MM
NIP.P.1030400401



ISO 9001:2008 Certificate No. QCP160232



BAO-PT

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANCANAAN KUALITAS PRODUK SEPATU DENGAN
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD) DI PT.KARYAMITRA BUDISENTOSA**

SKRIPSI

TEKNIK INDUSTRI S-1

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : Alvin Firmansyah

NIM : 15.13.042

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I



(Ir. Ida Bagus Suardika, MM)
NIP 131843393

Dosen Pembimbing II



(Dr. Sri Indriani, MM)
NIP 1018600130

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri S-1



(Dr. Nelly Budiharti, MSIE)

NIP.Y. 1039000213

LEMBER ORISINALITAS

Pernyataan Orisinalitas Skripsi

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas didalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Agustus 2019

Mahasiswa,



Alvin Firmansyah

NIM : 15.13.042

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan bisnis yang semakin dinamis dan penuh ketidakpastian diharuskan untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan, kualitas dari produk yang dihasilkan sedangkan kualitas itu sendiri adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Keinginan dan kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas suatu perusahaan, karena kualitas merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen. Menyadari akan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas produk sepatu. Tujuannya untuk mengetahui atribut apa yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan perencanaan kualitas produk sepatu. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas produk adalah metode Quality Function Deployment (QFD) metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hasil dari penelitian menunjukkan Atribut yang perlu ditingkatkan Perlu adanya tambahan variasi/desain baru.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Sepatu, Quality Fution Deployment (QFD)

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penyusun mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi di prodi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang. Dalam penyusunan tugas skripsi ini, penyusun telah banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu penyusun tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE selaku Ketua Prodi Teknik Industri S1.
2. Emmalia Adriantantri, ST .MM selaku Sekretaris prodi Teknik Industri S1.
3. Ir.Ida Bagus Suardika, MM selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Dr. Sri Indriani,MM selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Para HRD PT. Karyamitra Budisentosa Pandaan yang sudah membantu Penelitian.
6. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Teman-teman yang setia menemani dan memberi dukungan penuh sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
8. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian hingga tersusunnya laporan skripsi ini.

Akhir kata dari penyusun, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Malang, Mei 2018

Penulis

Alvin Firmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Kerangka berfikir	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	
2.2 Kualitas Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Populasi Sampel	8
2.4 Quality Fuction Deployment (QFD).....	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Objek Penelitian	15
3.2 Populasi Sampel.....	15
3.3 Variabel Penelitian	15
3.4 Jenis Data Penelitian	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.6 Instrumen Penelitian	16

3.7 Metode Pengolahan Data	18
3.7.1 Tahap Penumpukan <i>voice of customer</i>	18.
3.7.2 Menyusun Rumah Kualitas	19
3.8 Tahap analisa kesimpulan dan saran	19
3.9 Diagram Alir	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Pengolahan Data	22
4.1.1 Uji Validitas	22
4.1.2 Uji Realibitas	24
4.1.3 Voice Of Customer	25
4.2 Pengolahan Data untuk QFD	26
4.2.1 Matrik Perencanaan	26
4.2.1.1 Importance to costomer	26
4.2.1.2 Customer Statisfaction Performance	27
4.2.1.3 Goal perusahaan.....	29
4.2.1.4 Imporvement ratio	31
4.2.1.5 Sales point	32
4.2.1.6 Raw weight	33
4.2.1.7 Normalized raw weight.....	34
4.3 Tahap pembuatan house of quality	35
4.3.1 Respon teknis (technical response).....	35
4.3.2 Relationship matrix	36
4.3.3 Technical correlations.....	38
4.3.4 Matrik teknis.....	40
4.3.4.1 Prioritas dan kontribusi	40
4.3.4.2 Benchmarking Pt Karyamitra budisentosa	42
4.5 Pembahasan.....	46
4.5.1 Analisa voice of costomer.....	46
4.5.2 Analisa matrik perencanaan (planning matrik).....	46
4.5.2.1 Analisa importance to customer.....	46
4.5.2.2 Analisa costomer Statisfaction performance	47

4.5.2.3 Analisa goal perusahaan	48
4.5.2.4 Analisa raw weight dan Normalized raw weight	48
4.5.3 Analisa respon teknis (technical response)	50
4.5.4 Analisa relationship matrix	50
4.5.5 Analisa prioritas respon teknis.....	52
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data jumlah komplain konsumen	3
Tabel 2.1 Simbol Relationship Matrix	13
Tabel 2.2 Simbol technical correlation	13
Tabel 4.1 Hasil uji validitas tingkat kepentingan pelanggan/konsumen.....	22
Tabel 4.2 Hasil uji validitas tingkat kepuasan pelanggan/konsumen	23
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan	24
Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan	24
Tabel 4.5 Kuisisioner hasil voice of customer	25
Tabel 4.6 Importance to customer	27
Tabel 4.7 customer satisfaction performance	28
Tabel 4.8 Perbandingan importance to customer dan customer satisfaction	29
Tabel 4.9 Goal atribut yang harus ditingkatkan	30
Tabel 4.10 Nilai improvment ratio.....	31
Tabel 4.11 Nilai sales point	32
Tabel 4.12 Nilai raw weight.....	33
Tabe 4.13 Nilai normalized raw weight.....	34
Tabel 4.14 Relationship matrix.....	37
Tabel 4.15 Simbol relationship matrix.....	38
Tabel 4.16 Simbol korelasi teknis	38
Tabel 4.17 Nilai prioritas	41
Tabel 4.18 Bechmarking	42
Tabel 4.19 Perangkaian nilai prioritas	44

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Grafik Data komplain Konsumen tahun 2019	4
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir.....	4
Gambar 2.1 Rumah Kualitas (House of Quality).....	10