

ABSTRACT

Along with the development and progression of sophisticated engine technology will have an impact on the high level of competition in the lubricant business. This will provide a great opportunity for consumers to find a quality lubricant products at competitive rates. The main objective of this research is to make improvements Evalube industrial lubricant that can be developed and improve product quality by analyzing the attributes attached based on customer wants and needs. One of the appropriate methods to solve that problems is Quality Function Deployment (QFD). The data obtained from surveys to customers later translated into the House of Quality (HOQ), then do the analysis. Based on the data analysis afterward be produced expansions proposals according to quality and priority attributes considered important by customers. There are 16 attributes considered important by customers who are grouped into 4 dimensions in the order of priority Place, Price, Product, and Promotion. Of performance Evalube industrial lubricant obtained that Product attribute is the most satisfying consumers when compared with competitors. The next sequence is Promotion, Place, and Price. The main priority should be improved for the development of Evalube industrial lubricant product is to increase knowledge of human resource and business partners, improvements to the lubricant delivery system by performing a model consignment and optimizing laboratory facilities that have been held so expect industry lubricant Evalube products manufactured by PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia and consumers demand a wider marketing.

Keyword: *House of Quality (HOQ), Quality, Industrial Lubricant, Product Development, Quality Function Deployment (QFD).*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi mesin yang semakin canggih akan berdampak pada tingginya tingkat persaingan dalam bisnis pelumas. Hal ini akan memberikan peluang besar kepada konsumen untuk mencari produk pelumas yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk melakukan suatu perbaikan agar pelumas industri Evalube dapat dikembangkan serta meningkatkan kualitas produk dengan menganalisis atribut-atribut yang melekat berdasarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Salah satu metode yang tepat untuk menyelesaikan persoalan tersebut adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Data-data yang diperoleh dari survei kepada pelanggan kemudian diterjemahkan kedalam *House of Quality* (HOQ), lalu dilakukan analisis. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dihasilkan suatu usulan-usulan pengembangan produk menurut bobot dan prioritas pada atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Terdapat 16 atribut yang dianggap penting oleh pelanggan yang dikelompokkan menjadi 4 dimensi dengan urutan prioritas *Place*, *Price*, *Product*, dan *Promotion*. Dari kinerja pelumas industri Evalube diperoleh bahwa atribut *Product* adalah yang paling memuaskan konsumen jika dibandingkan dengan kompetitor. Urutan selanjutnya adalah *Promotion*, *Place*, dan *Price*. Prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan untuk pengembangan produk pelumas industri Evalube ini adalah meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia dan mitra kerja, perbaikan pada sistem pengiriman pelumas dengan melakukan model konsinyasi serta mengoptimalkan fasilitas Laboratorium yang telah dimiliki sehingga diharapkan produk pelumas industri Evalube yang diproduksi oleh PT. Wiraswasta Gemilang Indonesia ini dapat diminati konsumen dan lebih luas pemasarannya.

Kata kunci: *House of Quality* (HOQ), Kualitas, Pelumas Industri, Pengembangan Produk, *Quality Function Deployment* (QFD).



UNIVERSITAS
MERCU BUANA