

## ABSTRAKSI

### **Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Petnesia Resindo Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)**

PT. Petnesia Resindo merupakan perusahaan terkemuka di Indonesia yang memproduksi Pet Resin (biji plastik) sebagai bahan dasar kemasan plastik untuk aplikasi *mineral water, carbonated soft drink, edible oil, jar* dan lain-lain. Persaingan yang ketat dalam industri ini dalam segala aspek memaksa perusahaan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pelanggan terkait produk dan layanan. Oleh karena itu PT. Petnesia Resindo mengembangkan model *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan untuk mengidentifikasi *voice of customer*.

Pada tahap awal, kuisisioner kepuasan pelanggan diberikan pada 16 pelanggan untuk di uji validitas dan reliabilitasnya dilanjutkan dengan kuesioner tahap kedua sehingga didapat atribut –atribut parameter teknis, kebutuhan proses dan prosedur kualitas. QFD diaplikasikan untuk menerjemahkan apa yang diinginkan oleh pelanggan ke dalam prosedur kualitas yang lebih terperinci, jelas, teknis dan operasional untuk diterapkan dalam strategi manajemen PT. Petnesia Resindo.

Hasil dari penelitian didapat 9 atribut yang diinginkan oleh pelanggan terkait produk dan layanan, diterjemahkan dalam 13 parameter teknis dalam *House of Quality* (HOQ) tahap 1. Matrik HOQ tahap 2 menggambarkan bagaimana 13 parameter teknis diterjemahkan dalam 12 kebutuhan proses kemudian diterjemahkan menjadi 12 prosedur kualitas dalam HOQ tahap 3 . Berdasarkan hasil dari data proses QFD diketahui prosedur kualitas pertama yang harus dilakukan menurut urutan prioritas adalah “**memberikan fasilitas modem eksternal dan smartphone**”. Semua prioritas prosedur kualitas inilah yang menjadi pedoman dalam pengembangan bagi manajemen PT. Petnesia Resindo terkait produk dan layanan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, QFD,HOQ dan Prioritas-prosedur kualitas

## ABSTRACT

### **Customer Satisfaction Analysis of PT. Petnesia Resindo used *Quality Function Deployment (QFD)* method**

PT. Petnesia Resindo is a leading company in Indonesia that produces Pet Resin (plastic pellets) as a raw material for plastic packaging applications mineral water, carbonated soft drink, edible oil, jar and others. In tight competition, in all aspects this industry force the companies to continuously improve and enhance customer satisfaction related products and services. Therefore, PT. Petnesia Resindo develop the model of Quality Function Deployment (QFD) to use customer satisfaction questionnaire to identify voice of customer

In the early stages, customer satisfaction questionnaires are given to 16 customers for the validity and reliability test followed by questionnaire second phase in order to get the attributes of technical parameters, requirements and procedures of quality processes. QFD applied to translate what the customer needs into more detailed procedure-quality, clear, technical and operational to be applied in management strategies of PT. Petnesia Resindo.

The results of the study obtained 9 attributes customer expectation related products and services, translated into 13 technical parameters in the House of Quality (HOQ) phase 1. HOQ matrix phase 2 describes how the 13 technical parameters are translated into 12 requirements process and then translated into 12 quality procedures in the HOQ stage 3. Base on the result of data processing by QFD is known that first priority that must be done pursuant to quality procedure is “**external modem facility and smartphone**”. All priority-quality procedures are guidance to develop program for the management of PT. Resindo Petnesia related products and services.

**Keywords: Customer satisfaction, QFD, HOQ and Priority-quality procedures**

MERCU BUANA