

TUGAS AKHIR

**Penerapan Metode QFD Dalam Penentuan Prioritas dan Target
Reguler Daypack untuk daerah pemasaran Dki Jaya
(PT.Eigerindo Multi Produk Industri)**

**Di Susun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Meraih Gelar Sarjana Teknik
Industri Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)**

Di Susun Oleh

Nama : M.TAUFAN CASA INDRA

NIM : 01602-026



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2009

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.TAUFAN CASA INDRA
NIM : 01602 – 026
Jurusan : TEKNIK INDUSTRI
Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI
Universitas : MERCU BUANA

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali pada bagian yang telah di sebutkan sumbernya.

Jakarta februari 2009

(M.TAUFAN CASA INDRA)

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul :

**PENERAPAN METODE QFD DALAM MENENTUKAN PRIORITAS DAN
TARGET KARAKTERISTIK TEKNIS PRODUK DAYPACK**

(PT.Eigerindo Multi Produk Industri)

Nama : M.TAUFAN CASA INDRA

NIM : 01602 – 026

Jurusan : TEKNIK INDUSTRI

Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI

Universitas : MERCU BUANA

Tugas ini telah diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing Tugas Akhir,

Koordinator Tugas Akhir / Kaprodi

(Ir.Sonny Koeswara MSC)

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah S.W.T atas segala rahmat dan karunia yang telah memberikan kekuatan kepada penulis selama penyusunan dan dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penyusunan Tugas Akhir berdasarkan kurikulum inti Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Mercu Buana, yang mewajibkan setiap mahasiswa untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana. Setelah penulis melakukan penelitian dan telaah lebih dalam, maka penulis menentukan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul ***PENERAPAN METODE QFD DALAM PENENTUAN PRIORITAS DAN TARGET KARAKTERISTIK TEKNIS PRODUK REGULER DAYPACK (PT.Egerindo Multi Produk Industri)***

Dalam rangka pengolahan data, penulis menggunakan metode pustaka dengan membaca sumber bahan yang berhubungan dengan masalahnya dan didasarkan pula pada hasil pengamatan penulis.

Pada kesempatan ini pun penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu, diantaranya adalah :

1. Kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah, jujungan nabi besar Muhammad Saw yang memberi safat kepada kaumnya.
2. Kepada keluarga, khususnya kedua orang tua yang penulis sangat hormati dan cintai. Karena telah memberikan dukungan yang sangat berarti, baik moral dan moril serta doa-doanya, hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
- 3 . Kepada Istri saya dan Anak saya serta kakak ,adik, mertua,dan saudara – saudara dan semua yang tidak biasa disebutkan semua.
- 4 Kepada Bapak Ir. Sonny Koeswara MSC. Sebagai Pembimbing Tugas Akhir..
5. Kepada Bapak Ir..M.Kholil sebagai pembimbing akademis dan ketua jurusan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah membantu saya dalam pertama kali kuliah sampai saya kuliah jasa bapak dan ibu hanya Allah yang biasa membalas amien ya robal al amien.

Terima Kasih yang sangat special ditujukan kepada :

1. Kepada rekan-rekan Jurusan Teknik Industri, khususnya angkatan 2002 (Widi.s, Furi Dhani.P, Try Sutrisno, Devi Husein, Amin Maulana, Yogi, Heri, Januar, Ade S.T , Agung Ginanjar S.T, Iskandar,

Agung Chandra, Citra,).”*Kalian adalah teman yang terbaik dan marilah menjadi yang terbaik untuk segala hal*”.

2..Rekan-rekan yang ada dimana kamu berada anak- anak tim futsal basket, anak - anak bengkel

Jakarta, Februari 2009

(Penyusun)

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Hubungan Antara Populasi Dengan Sampel | II-5 |
| Gambar 2.2 Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>) | II-16 |
| Gambar 2.3 Tahapan Perancangan Produk Dengan QFD | II-18 |
| Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian | III-2 |
| Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Proses Pembentukan Matriks HOQ | III-10 |
| Gambar 4.1 Lebar Atas Bagian Depan..... | IV-16 |
| Gambar 4.2 Lebar Atas Bagian Belakang | IV-17 |
| Gambar 4.3 Tebal Atas..... | IV-17 |
| Gambar 4.4 Jarak Kantung Pertama Dengan Kantung Kedua | IV-18 |
| Gambar 4.5 Lebar Tengah Bagian Depan | IV-18 |
| Gambar 4.6 Lebar Tengah Bagian Belakang | IV-19 |
| Gambar 4.7 Tebal Tengah..... | IV-19 |
| Gambar 4.8 Lebar Bagian Bawah | IV-20 |
| Gambar 4.9 Tebal Bagian Bawah..... | IV-20 |
| Gambar 4.10 Tinggi Bagian Depan | IV-21 |
| Gambar 4.11 Tinggi Bagian Belakang | IV-21 |
| Gambar 4.12 Hubungan Kebutuhan Konsumen Dengan Karakteristik Teknis | IV-36 |
| Gambar 4.13 Matriks <i>House Of Quality</i> | IV-51 |

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Abstrak | i |
| Prakata | ii |
| Daftar Isi | iv |
| Daftar Tabel | vi |
| Daftar Gambar | vii |
| Daftar Lampiran | viii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | I-1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | I-2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | I-2 |
| 1.4 Pembatasan Masalah | I-2 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | I-3 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Perilaku Konsumen Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya | II-1 |
| 2.2 Metoda Identifikasi Kebutuhan Konsumen | II-2 |
| 2.3 Konsep Sampling | II-2 |
| 2.3.1 Pengertian Beberapa Istilah | II-2 |
| 2.3.2 Teknik-Teknik Sampling | II-4 |
| 2.4 Skala | II-7 |
| 2.5 Metoda Pengujian Kuesioner..... | II-9 |
| 2.5.1 Uji Validitas | II-9 |
| 2.5.2 Uji Reliabilitas | II-9 |
| 2.6 Kualitas Produk..... | II-10 |
| 2.7 Dimensi Kualitas Produk..... | II-11 |
| 2.8 Perancangan Dan Pengembangan Produk | II-12 |
| 2.9 <i>Quality Function Development</i> (QFD) | II-14 |
| 2.9.1 Definisi <i>Quality Function Development</i> | II-14 |
| 2.9.2 Manfaat <i>Quality Function Development</i> | II-14 |
| 2.9.3 Rumah Kualitas (HOQ) | II-15 |
| 2.9.2 Hierarki Matriks QFD..... | II-17 |
| 2.9.5 Perancangan HOQ | II-18 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Rumusan Masalah..... | III-2 |
| 3.2 Landasan Teori | III-3 |
| 3.3 Identifikasi Metoda Analisis | III-3 |
| 3.4 Desain Sampling | III-4 |
| 3.4.1 Teknik Sampling..... | III-4 |
| 3.4.2 Ukuran Sampel | III-5 |
| 3.5 Identifikasi Atribut Produk | III-5 |
| 3.5.1 Wawancara Dengan Konsumen..... | III-5 |
| 3.5.2 Observasi Produk..... | III-6 |
| 3.6 Desain Kuesioner Sebagai Alat Ukur | III-6 |
| 3.6.1 Kuesioner Pendahuluan | III-6 |
| 3.6.2 Kuesioner Penelitian | III-8 |
| 3.7 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas | III-9 |
| 3.8 Penyebaran Kuesioner Penelitian | III-9 |
| 3.9 Observasi Industri <i>Regular Daypack</i> | III-9 |

| | |
|-----------------------------------|--------|
| 3.10 Pembentukan Matriks HOQ..... | III-9 |
| 3.11 Analisis | III-13 |
| 3.12 Kesimpulan Dan Saran | III-13 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | |
|---|-------|
| 4.1 Rumusan Masalah | IV-1 |
| 4.2 Identifikasi Metode Analisis | IV-1 |
| 4.3 Teknik Dan Ukuran Sampel | IV-1 |
| 4.1.1 Teknik Sampling | IV-1 |
| 4.1.2 Ukuran Sampel | IV-2 |
| 4.4 Wawancara Dan Observasi Sebagai Identifikasi Atribut | IV-2 |
| 4.2.1 Wawancara Dengan Konsumen | IV-2 |
| 4.2.2 Observasi Produk..... | IV-2 |
| 4.5 Kuesioner Pendahuluan | IV-6 |
| 4.6 Desain Kuesioner Penelitian | IV-6 |
| 4.7 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner | IV-7 |
| 4.5.1 Uji Validitas | IV-7 |
| 4.5.2 Uji Reliabilitas | IV-9 |
| 4.8 Penyebaran Dan Hasil Kuesioner Penelitian | IV-10 |
| 4.6.1 Matriks Data Mentah Kuesioner I – Tingkat Kepentingan | IV-10 |
| 4.6.2 Matriks Data Mentah Kuesioner II – Tingkat Kepuasan | IV-11 |
| 4.6.3 Perhitungan Bobot Tingkat Kepentingan | IV-11 |
| 4.9 Hasil Observasi Industri <i>Regular Daypack</i> | IV-12 |
| 4.10 Matriks <i>House Of Quality</i> (HOQ) | IV-23 |
| 4.10.1 <i>Costumer Needs</i> | IV-27 |
| 4.8.2 Karakteristik Teknis..... | IV-27 |
| 4.8.3 <i>Planning Matrix</i> | IV-27 |
| 4.10.4 Korelasi Kebutuhan Konsumen Dengan Karakteristik Teknis..... | IV-35 |
| 4.8.5 Korelasi Teknik..... | IV-46 |
| 4.8.6 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk (Nilai Z) | IV-47 |
| 4.8.7 Prioritas Karakteristik Teknis | IV-48 |
| 4.8.8 <i>Data Technical Banchmark</i> | IV-49 |
| 4.8.9 <i>Technical Target</i> | IV-50 |

BAB V ANALISIS HASIL PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| 5.1 Analisis Hasil Kuesioner Pendahuluan..... | V-1 |
| 5.1.1 Kuesioner Identifikasi Atribut | V-1 |
| 5.1.2 Kuesioner Identifikasi Pesaing | V-1 |
| 5.2 Analisis Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas | V-1 |
| 5.3 Analisis <i>House Of Quality</i> (HOQ)..... | V-2 |
| 5.3.1 Analisis Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Atribut | V-2 |
| 5.3.2 Analisis Tk.Kepuasan <i>Regular Daypack</i> Eiger Dengan Pesaingnya | V-2 |
| 5.3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Produk (Nilai Z) | V-4 |
| 5.3.4 Analisis Target Terhadap Tingkat Kepuasan (<i>Goal</i>) | V-4 |
| 5.3.5 Analisis Tingkat Perbaikan Produk (<i>Improvement Ratio</i>) | V-5 |
| 5.3.6 Analisis <i>Sales Point</i> | V-8 |
| 5.3.7 Analisis Prioritas Dan Target Spesifikasi Teknis Produk <i>Regular Daypack</i> | V-9 |

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|------|
| 6.1 Kesimpulan | VI-1 |
| 6.2 Saran | VI-2 |

Daftar Pustaka Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|--|
| LAMPIRAN A | Gambar-Gambar Produk <i>Regular Daypack</i> |
| LAMPIRAN B | Rancangan Kuesioner Pendahuluan |
| LAMPIRAN C | Data Mentah Kuesioner Pendahuluan |
| LAMPIRAN D | Rancangan Kuesioner Penelitian |
| LAMPIRAN E | Data Mentah Kuesioner Pengujian Validitas Dan Reliabilitas |
| LAMPIRAN F | Perhitungan Uji Validitas |
| LAMPIRAN G | Perhitungan Uji Reliabilitas Dengan SPSS 10.0 |
| LAMPIRAN H | Data Mentah Kuesioner Penelitian |
| LAMPIRAN I | Perhitungan Tingkat Preferensi |
| LAMPIRAN J | Perhitungan Tingkat Preferensi |
| LAMPIRAN K | Daftar Pertanyaan (<i>Goal</i>) |
| LAMPIRAN L | Daftar Pertanyaan (<i>Sales Point</i>) |
| LAMPIRAN M | Tabel |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 2.1 | Contoh Skala Likert..... II-7 |
| Tabel 3.1 | Format Kuesioner Identifikasi Atribut..... III-6 |
| Tabel 3.2 | Format Kuesioner Identifikasi Pesaing Eiger III-7 |
| Tabel 3.3 | Format Kasar Karakteristik Teknis Produk III-12 |
| Tabel 4.1 | Frekuensi Pemilihan Atribut..... IV-3 |
| Tabel 4.2 | Persentase Pemilihan Atribut..... IV-4 |
| Tabel 4.3 | Atribut Pilihan IV-5 |
| Tabel 4.4 | Frekuensi Pemilihan Pesaing IV-5 |
| Tabel 4.5 | Persentase Pemilihan Pesaing..... IV-6 |
| Tabel 4.6 | Format Kuesioner I – Tingkat Kepentingan (<i>Important</i>)..... IV-6 |
| Tabel 4.7 | Format Kuesioner II – Tingkat Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)..... IV-7 |
| Tabel 4.8 | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner I..... IV-8 |
| Tabel 4.9 | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner II IV-9 |
| Tabel 4.10 | Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas..... IV-9 |
| Tabel 4.11 | Matriks Data Mentah Kuesioner I IV-10 |
| Tabel 4.12 | Matriks Data Mentah Kuesioner II IV-11 |
| Tabel 4.13 | Tingkat Dan Bobot Kepentingan Konsumen..... IV-11 |
| Tabel 4.14 | Karakteristik Teknis Produk <i>Regular Daypack</i> IV-13 |
| Tabel 4.15 | Nilai Skala Kekuatan-Kemuluran Bahan Nylon..... IV-14 |
| Tabel 4.16 | Nilai Skala Kekuatan Benang Jahit IV-15 |
| Tabel 4.17 | Nilai Skala Kemudahan Pengoperasian Dan Kewetan Resleting IV-15 |
| Tabel 4.18 | Nilai Skala Kekuatan Bahan Ring Ransel IV-16 |
| Tabel 4.19 | Nilai Skala Tingkat Jumlah Dan Keunikan Penempatan Kantung IV-22 |
| Tabel 4.20 | Nilai Skala Tingkat Keterangan Warna..... IV-22 |
| Tabel 4.21 | <i>Important To Costumer</i> IV-24 |
| Tabel 4.22 | Tingkat Persepsi Konsumen Terhadap Produk <i>Regular Daypack</i> Eiger untuk atribut “Bahan utama tidak mudah sobek..... IV-24 |
| Tabel 4.23 | <i>Current Satisfacition Performance</i> IV-25 |
| Tabel 4.24 | Rekapitulasi Tingkat Persepsi Konsumen Terhadap Produk Pesaing Eiger... IV-26 |
| Tabel 4.25 | <i>Goal</i> IV-26 |
| Tabel 4.26 | Nilai <i>Improvement Ratio</i> IV-30 |
| Tabel 4.27 | <i>Improvement Ratio</i> IV-30 |
| Tabel 4.28 | Nilai Skala <i>Sales Point</i> IV-31 |
| Tabel 4.29 | <i>Sales Point</i> IV-31 |
| Tabel 4.30 | <i>Raw Weight</i> IV-34 |
| Tabel 4.31 | <i>Normalized Raw Weight</i> IV-35 |
| Tabel 4.32 | <i>Planning Matrix</i> IV-35 |
| Tabel 4.33 | Bobot/Nilai Dan Simbol Penilaian Tingkat Hubungan IV-36 |
| Tabel 4.34 | Simbol Korelasi Teknik (<i>Technical Corelation</i>) IV-47 |
| Tabel 4.35 | Bobot Kepentingan Konsumen..... IV-48 |
| Tabel 4.36 | Nilai Z Setiap Merek IV-48 |
| Tabel 4.37 | Data <i>Technical Benchmarks</i> Setiap Merek..... IV-50 |
| Tabel 6.1 | Hasil Prioritas Dan <i>Technical Target</i> VI-2 |