

ABSTRACT

This research aims to evaluate the product perfume type B quality of PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF) to the customer satisfaction in the North Jakarta region. This research is using quantitative-descriptive approach. This research was done by literature study and field study : send kuesioner to 50 respondent who are users perfume type B quality of PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF). The method or sample in this research is using convenience sampling. This research is using validity analysis and reliability analysis and then using Quality Function Deployment (QFD) method and house of quality to explain the connection between what customers want to product quality. The result of the research is five from ten of company's characteristic needs improvement, such as implements performance quality objectives (ISO 9001:2000) for all the organization's management system, Using chemicals that are not harmful, flexibility in demand for bottles, alcohol, and fragrance required by customer with the standards set forth by PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF), has a good marketing program, and manufacture variants of perfume with the scent complete. For the respondents or users product perfume type B, some of the attributes do not fulfill the customer satisfaction.

Keywords : The perfume product quality of PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF), customer satisfaction, and Quality Function Deployment (QFD)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas produk parfum jenis grade B PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF) terhadap kepuasan pelanggan di wilayah penjualan Jakarta Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Untuk pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan yaitu penyebaran kuesioner. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden pengguna produk parfum jenis grade B PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF). Metode sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan terhadap masalah penelitian dengan metode analisis validitas dan reliabilitas kemudian di olah menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan *House Of Quality* untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan terhadap tingkat kualitas produk. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sepuluh dari atribut karakteristik teknis perusahaan terdapat lima karakteristik teknis yang menjadi prioritas perbaikan seperti mengimplementasikan kinerja sasaran mutu (ISO 9001: 2000) terhadap semua sistem manajemen organisasi, Menggunakan bahan kimia yang tidak membahayakan, fleksibilitas didalam permintaan botol, alkohol, dan aroma wangi yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan oleh PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF), memiliki program pemasaran yang baik, pembuatan jenis varian parfum dengan aroma wangi yang lengkap. Karena rata-rata kepuasan menurut responden atau pengguna prodak parfum jenis grade B beberapa atribut belum memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas produk parfum jenis grade B PT Double Horse Flavor and Fragrance (DHFF), Kepuasan Pelanggan, dan *Quality Function Deployment* (QFD)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA