

## TUGAS AKHIR

### Usulan Peningkatan Kualitas Kemasan Kosmetik X Berdasarkan Suara Pelanggan Dengan Menggunakan Metode QFD di PT Y

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**

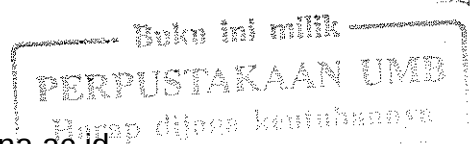


|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| Yayasan : Menara Bhakti |               |
| UNIVERSITAS MERCU BUANA |               |
| Perpustakaan Pusat      |               |
| Sumber :                | 5             |
| Tanggal :               | 29-1-09       |
| No. Reg. :              | 1. 5080901174 |
|                         | 2. 571/09/249 |

Di susun oleh :  
**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Nama : Nurdianti Shaleha  
NIM : 41606110037  
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2008**



## LEMBAR PENGESAHAN

**Usulan Peningkatan Kualitas Kemasan Kosmetik X Berdasarkan  
Suara Pelanggan Dengan Menggunakan Metode QFD di PT Y**



**Disusun Oleh :**

Nama : Nurdianti Shaleha

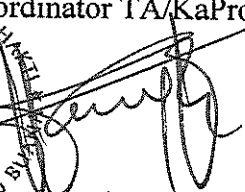
NIM : 41606110037

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing

(Ekaterina Setyawati, ST, MT)

Mengetahui

Koordinator TA/KaProd  
  
(Ir. Muhammad Kholil, MT)

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurdiati Shaleha  
NIM : 41606110037  
Fakultas : Teknologi Industri  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Usulan Peningkatan Kualitas Kemasan  
Kosmetik X Berdasarkan Suara Pelanggan  
Dengan Menggunakan Metode QFD di PT Y

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

[ ]

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas curahan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Usulan Peningkatan Kualitas Kemasan Kosmetik X Berdasarkan Suara Pelanggan dengan Menggunakan Metode QFD di PT Y”**. Karya Tulis ini membahas mengenai pengaplikasian metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap kemasan produk yang ditawarkan.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan yang diharapkan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ir. Kholil MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
2. Ibu Ekaterina, ST, MT selaku pembimbing materi atas waktu dan kesabarannya selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh dosen Jurusan Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri yang bersedia berbagi ilmu dan pengalamannya.
4. Para staf administrasi atas pelayanan ramahnya selama penulis menempuh pendidikan di UMB.

5. Rekan-rekan sekelas PKK Teknik Industri angkatan IX atas segala kekompakan, keceriaan dan kebersamaannya yang tercipta selama kurang lebih 1.5 tahun....*many thanks for all friends....see u again in better future.*
6. Kedua orang tua, kakak, dan adikku atas dukungan dan doa yang tak hentinya mengalir.
7. Sahabat-sahabat karibku sesama alumni Poltek angk 02 (Ayank, Awie, Mbul, Benk,...) thanks atas semua dukungan dan kontribusi kalian selama proses penulisan.
8. Teman-teman di kantor (Diyan, Mpiet, Yoen, Ndah, Enuy, Mba Wid, dll) yang telah banyak membantu dan memberi semangat selama proses penulisan.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan Karya Tulis ini, bagaimanapun penulis menyadari masih banyak kekurangan di sana-sini karena keterbatasan wawasan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat terbuka atas segala kritik dan saran yang membangun dengan harapan bisa lebih baik lagi di masa yang akan datang. Terakhir semoga karya ini dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan bagi pembacanya.

Jakarta, 26 November 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| Halaman Judul .....                         | i    |
| Halaman Pernyataan .....                    | ii   |
| Halaman Pengesahan .....                    | iii  |
| Abstraksi .....                             | iv   |
| Kata Pengantar .....                        | vi   |
| Daftar Isi .....                            | viii |
| Daftar Tabel .....                          | x    |
| Daftar Gambar .....                         | xi   |
| <br>BAB I                                   |      |
| PENDAHULUAN                                 |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....            | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                   | 3    |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                | 4    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                 | 4    |
| 1.5 Metode Penelitian .....                 | 4    |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....             | 5    |
| <br>BAB II                                  |      |
| LANDASAN TEORI                              |      |
| 2.1 Proses Pengembangan Umum .....          | 7    |
| 2.2 Pengembangan Konsep .....               | 11   |
| 2.3 Pengertian Kualitas .....               | 14   |
| 2.4 Kemasan .....                           | 18   |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan .....                | 21   |
| 2.6 Quality Function Deployment (QFD) ..... | 22   |
| 2.7 Pengumpulan Data .....                  | 39   |

|                      |                                        |     |
|----------------------|----------------------------------------|-----|
| BAB III              | METODOLOGI PENELITIAN                  |     |
| 3.1                  | Tempat dan Waktu Penelitian .....      | 47  |
| 3.2                  | Flowchart Metodologi Penelitian .....  | 48  |
| 3.3                  | Metode Penelitian .....                | 49  |
| 3.4                  | Variabel Penelitian .....              | 51  |
| 3.5                  | Teknik Pengumpulan Data .....          | 52  |
| 3.6                  | Tahap Pengolahan Data .....            | 53  |
| BAB IV               | PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA        |     |
| 4.1                  | Profil Perusahaan .....                | 55  |
| 4.2                  | Definisi Kemasan X .....               | 62  |
| 4.3                  | Pengumpulan dan Pengolahan Data .....  | 65  |
| BAB V                | PEMBUATAN DAN ANALISA HOUSE OF QUALITY |     |
| 5.1                  | Pembuatan House of Quality .....       | 90  |
| 5.2                  | Analisa House of Quality .....         | 123 |
| BAB VI               | KESIMPULAN DAN SARAN                   |     |
| 6.1                  | Kesimpulan .....                       | 128 |
| 6.2                  | Saran .....                            | 132 |
| Daftar Pustaka ..... |                                        | 134 |
| Lampiran             |                                        |     |

## DAFTAR TABEL

|           | Halaman                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------|
| Tabel 2.1 | Keuntungan dari QFD 26                                      |
| Tabel 4.1 | Atribut Kualitas Kemasan Produk Kosmetik 67                 |
| Tabel 4.2 | Elemen Suara Pelanggan Untuk Tingkat kepentingan 76         |
| Tabel 4.3 | Data Pengumpulan Kuesioner Utama 80                         |
| Tabel 4.4 | Pengolahan Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan 84           |
| Tabel 4.5 | Pengolahan Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan 85              |
| Tabel 4.6 | Tingkat Kesenjangan pada Atribut Kualitas Kemasan Produk 86 |
| Tabel 5.1 | Tingkat Kepentingan Pelanggan 96                            |
| Tabel 5.2 | Tingkat Kepuasan Pelanggan 99                               |
| Tabel 5.3 | Tabel Tingkat Kesenjangan 101                               |
| Tabel 5.4 | Tujuan dan Titik Jual 104                                   |
| Tabel.5.5 | Rasio Pengembangan 106                                      |
| Tabel.5.6 | Bobot Kasar 108                                             |
| Tabel 5.7 | Bobot Respon Teknikal 112                                   |
| Tabel 5.8 | Arah Pengembangan Respon Teknikal 114                       |
| Tabel 5.9 | Korelasi Respon Teknikal 117                                |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                              | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Diagram Proses                                                                                    | 9       |
| Gambar 2.2 Diagram Tahap Pengembangan Produk                                                                 | 11      |
| Gambar 2.3 House of Quality                                                                                  | 29      |
| Gambar 2.4 Contoh Rumah Kualitas QFD                                                                         | 36      |
| Gambar 2.5 Part Deployment Matriks                                                                           | 37      |
| Gambar 2.6 Process Deployment Matriks                                                                        | 38      |
| Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian                                                                   | 48      |
| Gambar 4.1 Sebaran karyawan berdasarkan negara                                                               | 61      |
| Gambar 4.2 Persentase Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Atribut Kualitas Kemasan X | 88      |
| Gambar 4.3 Grafik Tingkat Kesenjangan Kualitas Kemasan Kosmetik X                                            | 89      |