

ABSTRAKS

Suggestion to Improvement Quality of Packaging X According to Customer Voices through QFD at PT Y

Along with high competition in cosmetic and beauty business, moreover people sometime give complain when buy the product is appropriate as their requirements. A company to be exist among other companies, it's supposed to be hard effort to comply the customer expectations. To provide the good products, needed to know whatever factors influced customer requirements so company can determine steps should be done to reach customer satisfaction.

PT Y is one multinational company which has long time to do business in cosmetic and beauty. The company always learn, research, and develop the product for two things as priority are formula and packaging. Research and development of packaging are importants to introduce identity the brand in cosmetics market in the world. Because of that company effort too hard in order to achieve high quality of product through interested packaging.

Based on level of product satisfaction and level of importance about the packaging quality, it is indeed so have degree of discrepancy and the weakness factor from the packaging used. To reach an improvement direction and increasing the packaging quality appropriate with the expectation and perception customer, then the *Quality Function Deployment* (QFD) method can be used. This method developed to ensure that result of finished product can reach customer satisfaction through the way to make quality level is needed and maximum conformity in eaxh process of product development. This method can be defined customer requirements inside the product attribute, then translated on the House of Quality (HOQ). From this analysis will give us the improvement and define strategy also can be a company consideration as the development priority in a technical manner or non technical manner for increasing the packaging quality.

Key word : QFD (*Quality Function Deployment*)

ABSTRAKS

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

Seiring dengan semakin tingginya persaingan dalam dunia usaha kecantikan atau kosmetik dan semakin kritisnya konsumen dalam memilih produk yang sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, maka suatu perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya harus bisa memberikan produk yang dapat memenuhi harapan pelanggannya. Agar dapat menyediakan produk yang memenuhi kriteria itu perlu diketahui kebutuhan-kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang harus ditempuh dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut.

PT Y sebagai salah satu perusahaan kosmetik terkemuka di dunia terus melakukan riset dan pengembangan produk yang menitikberatkan pada dua hal yaitu formula dan kemasannya. Perusahaan menempatkan pengembangan kemasan sebagai hal penting dalam membawa imej perusahaan di pasaran kosmetik tingkat dunia. Oleh karena itu perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menarik konsumen dengan kualitas produk yang ditunjang dengan kemasan yang menarik.

Dalam upaya memenuhi keinginan pelanggan akan kualitas kemasan yang digunakan diperlukan suatu metode terstruktur dan sistematis untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kemasan yang mereka gunakan. Untuk menjawab hal ini metode *Quality Function Deployment* (QFD) dianggap sebagai metode yang tepat untuk merancang suatu proses dalam mencapai tujuan dan harapan perusahaan.

Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan para pelanggan dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap tahap pengembangan produk. Melalui metode ini akan didapatkan atribut-atribut keinginan pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan kemasan kosmetik selain itu diketahui juga atribut yang memiliki tingkat kesenjangan tertinggi. Pada atribut ini diharuskan untuk dilakukan perbaikan terhadap kualitasnya dengan melakukan strategi-strategi yang dapat meminimalisasi ketidakpuasan pelanggan terhadap kemasan tersebut.

Kata kunci : QFD (*Quality Function Deployment*)