

ABSTRAK

Kualitas suatu produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Tujuan menggunakan *House of Quality* adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan diperhitungkan dalam setiap aspek proses. Manfaat dari *House of Quality* adalah memusatkan perancangan produk dan jasa pada kebutuhan dan kepuasan konsumen menganalisa kinerja produk perusahaan untuk memenuhi kepuasan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengembangan kualitas produk televisi menggunakan metode *House Of Quality* di PT Sharp Elektronik Karawang. Penelitian ini dilakukan di PT Sharp Elektronik Karawang dengan objek penelitian kepuasan konsumen dari nilai produk dan design, kemudian objek yang diteliti dengan menggunakan metode *House Of Quality* yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan produk terhadap konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik yang layak dijadikan prioritas untuk dijadikan peningkatan kualitas produk (1) Produk mempunyai tingkat kerusakan yang rendah, (2) tersedianya layanan service center, (3) terdapat garansi pembelian, (4) kemudahan perbaikan, dan (5) produk ringan untuk dibawa.

Kata Kunci: kualitas produk, *house of quality*, televisi



ABSTRACT

The quality of a product is one of the factors that influence purchasing decisions. The goal of using a House of Quality is to ensure that customer needs are accounted for in every aspect of the process. The benefits of the House of Quality are calming product and service designs according to customer needs and customer satisfaction analyzing the company's product performance to meet consumer satisfaction. This study aims to identify, analyze, and explain the development of television product quality using the House of Quality method at PT Sharp Elektronik Karawang. This research was conducted at PT Sharp Elektronik Karawang with the research object of consumer satisfaction from product value and design, then the object was studied using the House of Quality method which aims to improve the quality of product service to consumers. The research results show that Features that deserve to be prioritized to improve product quality are (1) the product has a low damage rate, (2) the availability of a service center, (3) there is a purchase warranty, (4) easy repair, and (5) the product is light to carry.

Keywords: product quality, house of quality, television



