

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian

 UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
FAKULTAS TEKNIK
Terakreditasi BAN-PT
Jl. H.S. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361 Telp./Fax. (0267) 8403140
Site: <http://ft.ubpkarawang.ac.id> email: ft@ubpkarawang.ac.id

Nomor : 624/D/A/XI/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
UMKM KELOMPOK WANITA TANI KENANGA
di,-
Tempat

Dalam rangka pelaksanaan penelitian Tugas Akhir program studi Teknik Industri dan sesuai kalender akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan ijin kepada mahasiswa kami dibawah ini:

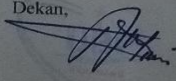
Nama : Riski Maolana Iqbal
NIM : 19416226201229
Program Studi : Teknik Industri
Semester / Jenjang : VII (Tujuh) / Strata 1 (S1)
Tema Tugas Akhir : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE QFD DI UMKM KWT KENANGA**

Data yang diperlukan :

1. Data Produksi
2. Data penjualan
3. Data supplier
4. Profil Perusahaan
5. Data dengan melakukan wawancara
6. Data kuisisioner

Untuk melaksanakan penelitian tugas akhir dan pengumpulan data yang diperlukan. Hasil penelitian tugas akhir selanjutnya disusun menjadi laporan Tugas Akhir/Skripsi.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Karawang, 30 November 2022
Dekan,

Ir. Ade Suhara., ST., MM.
NIK. 416200009

Tembusan :

1. Ketua Program Studi
2. Arsip

Lampiran 2. Tempat Penelitian (UMKM KWT Kenanga)



Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UMKM KELOMPOK WANITA TANI (KWT) KENANGA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Riski Maolana Iqbal Mahasiswa S1 Universitas Buana Perjuangan Karawang Program Studi Teknik Industri, sedang melakukan penelitian mengenai **“Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Kelompok Wanita Tani (KWT) Kenanga”**.

Untuk tercapainya sasaran penelitian ini, saya memohon ketersediaan waktu untuk mengisi kuesioner untuk memberikan informasi yang sesuai dengan anda yang telah dirasakan atau di alami setelah membeli kerupuk kencur pada tautan link berikut ini:

<https://forms.gle/RnGpD6hHC145oX2v9>

Data ini digunakan untuk kepentingan penelitian dan jawaban yang anda berikan akan di jaga kerahasiaannya.

Terimakasih atas waktu dan kerja samanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya

Riski Maolana Iqbal

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian (lanjutan)

BAGIAN A

Nama:

Jenis Kelamin:

Usia:

Pekerjaan:

Berapa kali pernah membeli kerupuk kencur di UMKM KWT Kenanga:

BAGIAN B

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu kotak jawaban sesuai dengan yang anda rasakan atau alami

Keterangan:

Tingkat Kepuasan (merupakan variabel yang dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidaknya akan suatu atribut kebutuhan pelanggan)

1: Sangat tidak memuaskan

2: Tidak memuaskan

3: Cukup memuaskan

4: Memuaskan

5: Sangat memuaskan

Tingkat Kepentingan (merupakan variabel yang dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana pelanggan menilai penting tidaknya suatu atribut kebutuhan pelanggan)

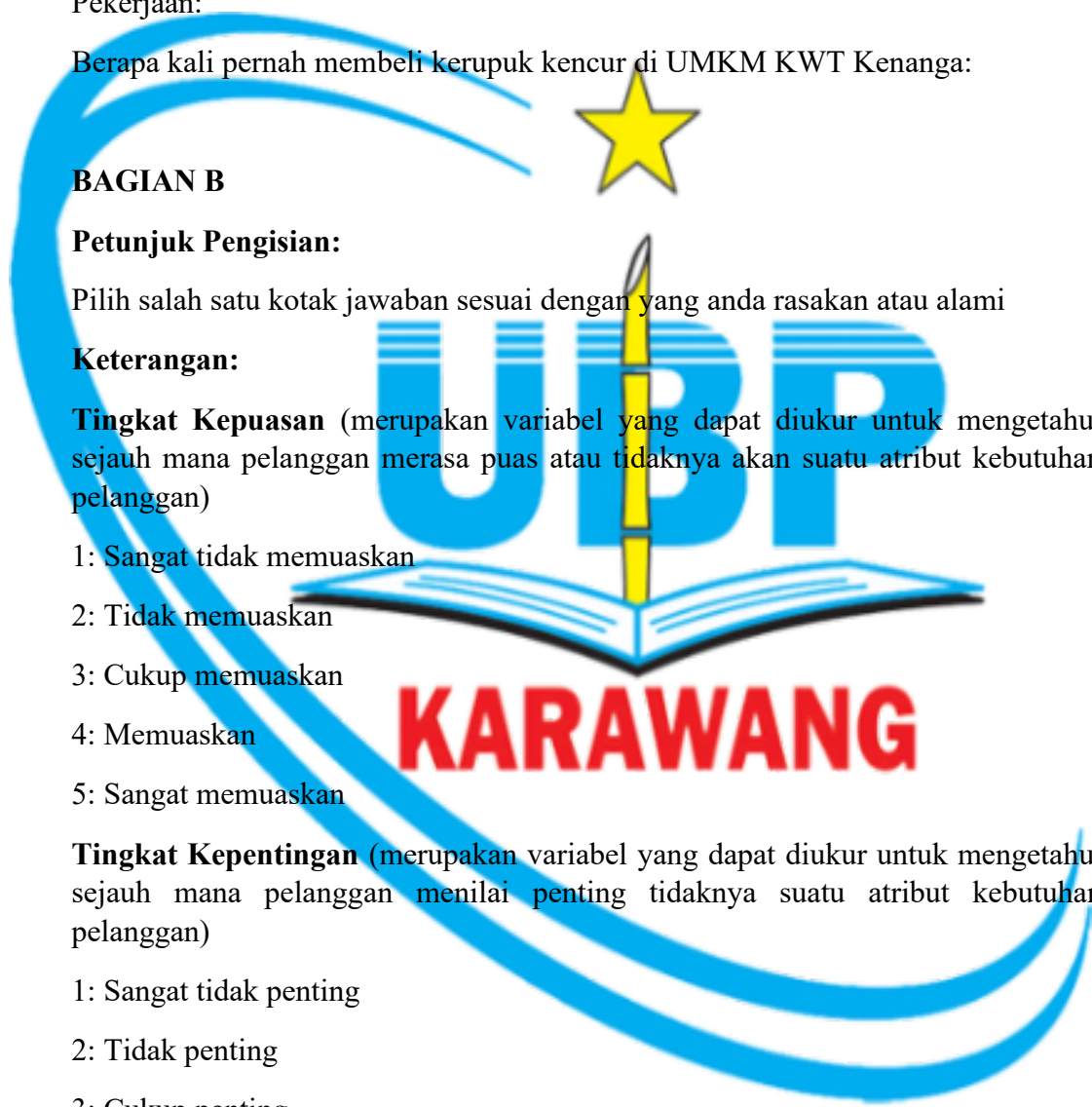
1: Sangat tidak penting

2: Tidak penting

3: Cukup penting

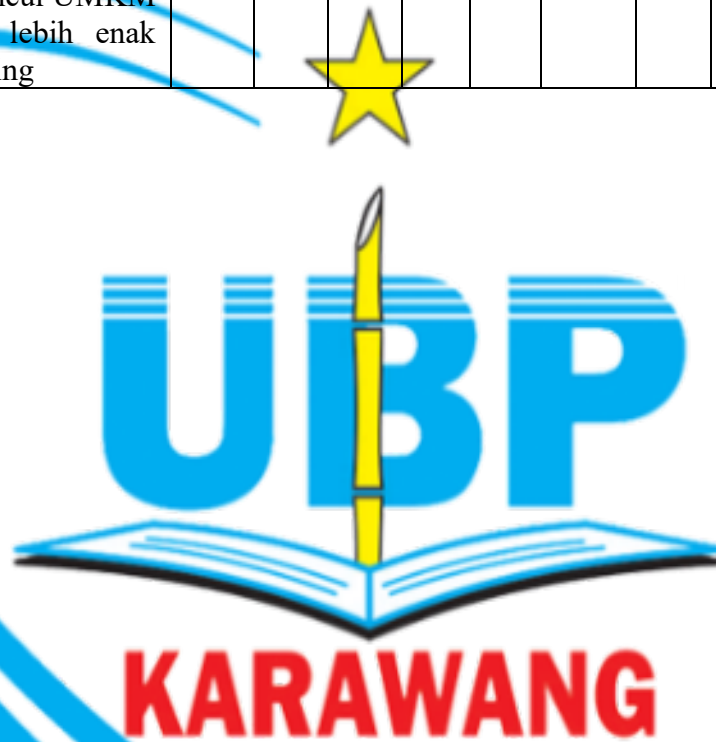
4: Penting

5: Sangat penting



Lampiran 4. Kuesioner Penelitian (lanjutan)

<i>Features</i> (keragaman produk)											
16	Kerupuk kencur di UMKM KWT Kenanga memiliki kualitas yang lebih baik dari produk pesaing										
17	Harga kerupuk kencur di UMKM KWT Kenanga lebih murah dari produk pesaing										
18	Rasa kerupuk kencur UMKM KWT Kenanga lebih enak dari produk pesaing										



Lampiran 5. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Responden	Hasil kuesioner Tingkat Kepuasan																	
	Pernyataan/Atribut																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	3	3	3	5	2	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	3	3
2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
9	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	3	3	4	1	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	1	2	4	3	3	3	4	3
14	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
16	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
17	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
18	5	3	4	3	3	2	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4
19	5	4	5	3	4	3	2	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
20	4	3	5	3	3	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5
23	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
24	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
25	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	4	4	4	2	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4
27	4	3	4	3	4	3	3	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
28	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
29	4	3	3	3	4	3	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
30	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4
31	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
34	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4
35	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
36	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
39	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	3	3	3	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
41	4	2	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
42	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5

Lampiran 5. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan (lanjutan)

Responden	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan																	
	Pernyataan/Atribut																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
43	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
44	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
45	4	2	3	3	4	3	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
48	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
49	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
50	4	4	4	3	5	2	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5
51	3	2	3	4	5	4	2	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5
52	4	3	2	4	4	3	4	1	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5
53	3	2	3	4	5	4	3	2	4	3	5	5	5	3	5	3	3	4
54	4	2	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5
55	4	2	3	3	5	4	3	1	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4
56	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3
57	5	3	5	3	4	5	2	1	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
58	4	5	4	4	3	4	3	2	4	4	5	3	5	2	3	3	3	3
59	4	3	3	5	4	2	5	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4
60	5	4	5	4	3	3	4	2	4	3	4	3	2	5	4	5	3	5
61	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3	3
62	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	3	3	5	3	4
63	4	4	4	2	2	3	3	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5
64	3	3	5	5	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3
65	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	3	3	5	5	3	4
66	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4
67	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5
68	5	2	4	3	5	4	3	2	4	2	3	3	5	3	5	5	3	4
69	4	3	5	5	5	4	2	5	4	3	5	2	4	4	5	3	4	3
70	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4
71	4	2	4	3	5	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	6
72	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5
73	5	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
74	4	3	3	5	5	4	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	3	4
75	3	2	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	4	5	4	5	3	3
76	2	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5
77	3	3	5	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5
78	2	2	5	3	5	2	3	3	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5
79	3	4	4	4	3	5	2	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
80	2	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	3	5

Lampiran 6. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Responden	Hasil kuesioner Tingkat Kepentingan																	
	Pernyataan/Atribut																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3
11	5	5	5	4	4	1	5	1	5	5	1	4	5	4	5	4	3	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
16	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
17	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
18	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
20	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
23	2	2	1	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2
24	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
25	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
27	4	4	4	5	4	3	3	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
28	5	4	4	4	4	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	4	4	2	3	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
30	5	4	3	4	5	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
31	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
33	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4
35	5	5	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5
37	4	4	4	3	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
38	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
39	4	4	4	3	3	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
40	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
41	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5

Lampiran 6. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan (lanjutan)

Hasil kuesioner Tingkat Kepentingan																		
Responden	Pernyataan/Atribut																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
43	4	5	3	4	4	3	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
44	4	4	4	3	4	5	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
45	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
46	4	5	2	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	4	3	3	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	3	2	3	4	5	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
49	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5
50	3	3	4	4	5	4	4	2	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5
43	4	5	3	4	4	3	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
44	4	4	4	3	4	5	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
45	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
46	4	5	2	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	4	3	3	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	3	2	3	4	5	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
49	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5
50	3	3	4	4	5	4	4	2	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5
51	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	3	4	4	2	3	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4
53	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4
54	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4
55	4	2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
56	3	3	3	5	3	3	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
57	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4
58	5	2	5	3	5	3	4	2	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5
59	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5
60	4	3	4	4	3	5	2	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4
61	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5
62	4	2	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
63	4	2	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5
64	3	5	3	3	4	5	3	2	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4
65	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
66	4	2	4	3	4	3	3	2	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
67	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5
68	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
69	3	2	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
70	4	2	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5
71	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
72	3	4	5	5	3	5	2	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4
73	4	3	4	3	4	4	5	2	2	4	4	3	3	5	5	4	4	4
74	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5
75	3	4	4	2	4	2	4	2	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4

Lampiran 6. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan (lanjutan)

Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan																		
Responden	Pernyataan/Atribut																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
76	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5
77	4	4	3	3	5	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4
78	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4
79	4	3	4	5	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4
80	5	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5



Lampiran 7. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

[illegible]

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465</
--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

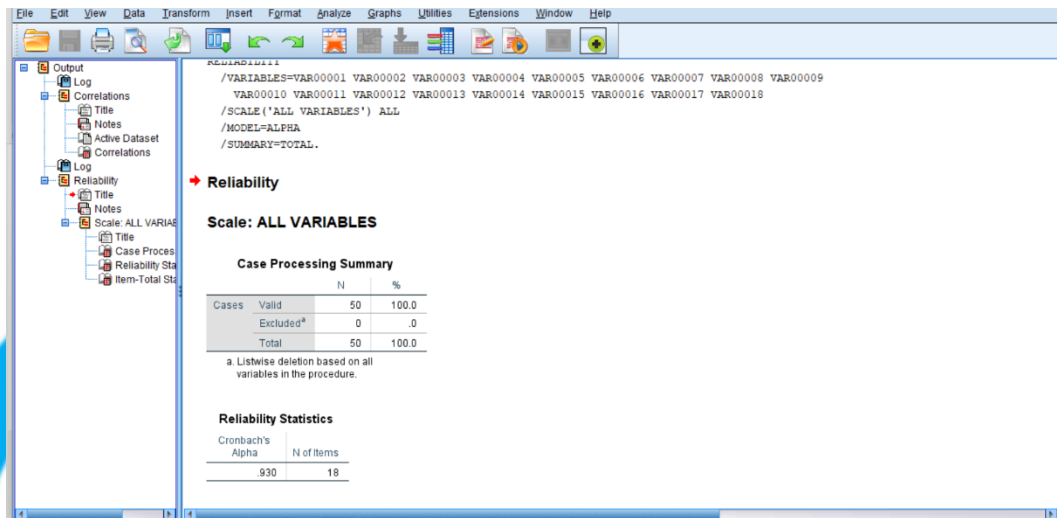
File	Edit	View	Data	Transform	Insert	Format	Analyze	Graphs	Utilities	Extensions	Windows	Help		
Output	448	377	1	101	403	013	119	307	242	167	208	299	316	484
Log	001	007		484	004	930	411	030	090	247	148	035	025	000
Correlations	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Title	395	297	101	1	479	448	429	405	430	514	448	469	500	665
Notes	005	036	484		000	001	002	004	002	000	001	001	000	000
Active Dataset	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Correlations	571	209	403	479	1	507	617	501	593	447	398	549	650	747
Log	000	146	004	000		000	000	000	000	001	004	000	000	000
Reliability	000	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Title	198	-012	013	448	507	1	647	371	598	671	559	515	540	604
Notes	168	936	930	001	000		000	008	000	000	000	000	000	000
Scale: ALL VARIABLES	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Case Process	568	162	119	429	617	647	1	506	622	676	607	635	710	764
Reliability Statistics	000	261	411	002	000	000		000	000	000	000	000	000	000
Item-Total Statistics	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	560	356	307	405	501	371	506	1	507	603	544	569	610	732
	000	011	030	004	000	008	000		000	000	000	000	000	000
	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	479	213	242	430	593	598	622	507	1	621	603	587	544	713
	000	137	090	002	000	000	000	000		000	000	000	000	000
	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	350	147	167	514	447	671	676	603	621	1	728	624	627	758
	013	308	247	000	001	000	000	000	000		000	000	000	000
	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Lampiran 7. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

[illegible]

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help													
566**	.162	.119	.429**	.617**	.647**	1	.506**	.622**	.676**	.607**	.635**	.710**	.764**
.000	.261	.411	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
560**	.356*	.307*	.405**	.501**	.371**	.506**	1	.507**	.603**	.544**	.569**	.610**	.732**
.000	.011	.030	.004	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
479**	.213	.242	.430**	.593**	.598**	.622**	.507**	1	.621**	.603**	.587**	.544**	.713**
.000	.137	.090	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
350*	.147	.167	.514**	.447**	.671**	.676**	.603**	.621**	1	.728**	.624**	.627**	.758**
.013	.308	.247	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
414**	.138	.208	.448**	.398**	.559**	.607**	.544**	.603**	.728**	1	.687**	.753**	.756**
.003	.339	.148	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
432**	.180	.299*	.469**	.549**	.515*	.635**	.569**	.587**	.624**	.687**	1	.828**	.770**
.002	.210	.035	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
569**	.192	.316*	.500**	.650**	.540**	.710**	.610**	.544**	.627**	.753**	.828**	1	.843**
.000	.182	.025	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
727**	.449**	.484**	.665**	.747**	.604**	.764**	.732**	.713**	.758**	.756**	.770**	.843**	1
.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Lampiran 8. Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan



[illegible][illegible]

Lampiran 9. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

[illegible]

File	Edit	View	Data	Transform	Insert	Format	Analyze	Graphs	Utilities	Extensions	Window	Help		
Output														
Log														
Correlations	.270	.215	1	.043	-.052	-.037	.115	-.124	-.085	-.232	-.175	.080	.010	.178
Title	.958	.134		.767	.720	.799	.425	.392	.555	.104	.225	.581	.947	.216
Notes	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
Active Dataset	.292 ^{**}	.337 ^{**}	.043	1	.496 ^{**}	.192	.311 [*]	.224	.482 ^{**}	.380 ^{**}	.409 ^{**}	.319 [†]	.383 ^{**}	.568 ^{**}
Correlations	.047	.017	.767		.000	.181	.028	.118	.000	.006	.003	.024	.006	.000
Log	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
Reliability	.225	.177	-.052	.496 ^{**}	1	.231	.472 ^{**}	.443 ^{**}	.303 [*]	.427 ^{**}	.345 [*]	.344 [*]	.421 ^{**}	.585 ^{**}
Title	.117	.219	.720	.000		.107	.001	.001	.032	.002	.014	.014	.002	.000
Notes	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
Scale: ALL VARs														
Title	.476 ^{**}	-.091	-.037	.192	.231	1	.448 ^{**}	.231	.428 ^{**}	.513 ^{**}	.522 ^{**}	.536 ^{**}	.479 ^{**}	.535 ^{**}
Case Process	.000	.530	.799	.181	.107		.001	.107	.002	.000	.000	.000	.000	.000
Reliability Sta	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
Item-Total Sta	.356 ^{**}	.242	.115	.311 [*]	.472 ^{**}	.448 ^{**}	1	.548 ^{**}	.466 ^{**}	.504 ^{**}	.570 ^{**}	.594 ^{**}	.583 ^{**}	.762 ^{**}
	.011	.091	.425	.028	.001	.001		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
	.398 ^{**}	.306 ^{**}	-.124	.224	.443 ^{**}	.231	.548 ^{**}	1	.447 ^{**}	.556 ^{**}	.507 ^{**}	.486 ^{**}	.599 ^{**}	.652 ^{**}
	.029	.031	.392	.118	.001	.107	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000
	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
	.526 ^{**}	.347 ^{**}	-.085	.482 ^{**}	.303 [*]	.428 ^{**}	.466 ^{**}	.447 ^{**}	1	.645 ^{**}	.662 ^{**}	.483 ^{**}	.529 ^{**}	.702 ^{**}
	.000	.014	.555	.000	.032	.002	.001	.001		.000	.000	.000	.000	.000
	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
	.365 ^{**}	.337 ^{**}	-.232	.380 ^{**}	.427 ^{**}	.513 ^{**}	.504 ^{**}	.556 ^{**}	.645 ^{**}	1	.772 ^{**}	.560 ^{**}	.653 ^{**}	.761 ^{**}
	.009	.017	.104	.006	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50

[illegible]

Lampiran 9. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan (lanjutan)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1.000																
2	.011	1.000															
3	.091	.425	1.000														
4	.242	.028	.001	1.000													
5	.115	.001	.001	.000	1.000												
6	.311	.001	.001	.000	.000	1.000											
7	.472	.001	.001	.000	.000	.000	1.000										
8	.448	.001	.001	.000	.000	.000	.000	1.000									
9	.548	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	1.000								
10	.548	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000							
11	.447	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000						
12	.556	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000					
13	.507	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000				
14	.486	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000			
15	.599	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000		
16	.652	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	
17	.762	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000

Lampiran 10. Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	50	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

^a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	66.09	56.891	.703	.897
VAR00002	66.14	59.756	.460	.904

Lampiran 11. Kuesioner Penelitian ISM

A. Identitas
 Nama : Zulhasbi
 Jabatan : Pemilik UMKM
 Lama bekerja : 4 thn.

B. Penilaian SSIM
 Notasi V= faktor i akan membantu mencapai faktor j
 Notasi A= faktor j akan membantu mencapai faktor i
 Notasi X= faktor i dan j akan saling membantu dalam pencapaian
 Notasi O= faktor i dan j tidak berhubungan

Kode	Mitigasi Kualitas Produk
PA1	Evaluasi produk agar tingkat kepuasan pelanggan lebih baik
PA2	Melakukan controlling setiap proses pengemasan kerupuk kemur
PA3	Waktu proses pengemasan perlu diperhatikan agar kualitas tingkat kematangannya lebih baik
PA4	Hubungan komunikasi dengan pelanggan harus dijaga dengan sebaik-baiknya
PA5	Pelayanan UMKM KWT Kemanga harus lebih ditingkatkan
PA6	Melakukan inovasi kemasan (packaging) agar lebih menarik

No	A1	A2	A3	A4	A5	A6
1		A	O	O	✓	
2			Y	O	O	O
3				O	O	O
4					Y	A
5						
6						

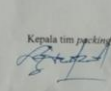
Pemilik UMKM


A. Identitas
 Nama : Aziz Hartono
 Jabatan : Kepala tim packing
 Lama bekerja : 1 thn.

B. Penilaian SSIM
 Notasi V= faktor i akan membantu mencapai faktor j
 Notasi A= faktor j akan membantu mencapai faktor i
 Notasi X= faktor i dan j akan saling membantu dalam pencapaian
 Notasi O= faktor i dan j tidak berhubungan

Kode	Mitigasi Kualitas Produk
PA1	Evaluasi produk agar tingkat kepuasan pelanggan lebih baik
PA2	Melakukan controlling setiap proses pengemasan kerupuk kemur
PA3	Waktu proses pengemasan perlu diperhatikan agar kualitas tingkat kematangannya lebih baik
PA4	Hubungan komunikasi dengan pelanggan harus dijaga dengan sebaik-baiknya
PA5	Pelayanan UMKM KWT Kemanga harus lebih ditingkatkan
PA6	Melakukan inovasi kemasan (packaging) agar lebih menarik

No	A1	A2	A3	A4	A5	A6
1		A	A	O	O	X
2			X	O	O	A
3				O		O
4					Y	O
5						X
6						

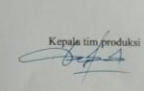
Kepala tim packing


A. Identitas
 Nama : Budi Hartono
 Jabatan : Kepala tim produksi
 Lama bekerja : 4 tahun

B. Penilaian SSIM
 Notasi V= faktor i akan membantu mencapai faktor j
 Notasi A= faktor j akan membantu mencapai faktor i
 Notasi X= faktor i dan j akan saling membantu dalam pencapaian
 Notasi O= faktor i dan j tidak berhubungan

Kode	Mitigasi Kualitas Produk
PA1	Evaluasi produk agar tingkat kepuasan pelanggan lebih baik
PA2	Melakukan controlling setiap proses pengemasan kerupuk kemur
PA3	Waktu proses pengemasan perlu diperhatikan agar kualitas tingkat kematangannya lebih baik
PA4	Hubungan komunikasi dengan pelanggan harus dijaga dengan sebaik-baiknya
PA5	Pelayanan UMKM KWT Kemanga harus lebih ditingkatkan
PA6	Melakukan inovasi kemasan (packaging) agar lebih menarik

No	A1	A2	A3	A4	A5	A6
1		A	A	O	O	X
2			Y	O	O	O
3				O	O	O
4					A	O
5						Y
6						

Kepala tim produksi


A. Identitas
 Nama : SAHRIYE MUHAMMAD A
 Jabatan : Kepala tim pelayanan
 Lama bekerja : 4 tahun

B. Penilaian SSIM
 Notasi V= faktor i akan membantu mencapai faktor j
 Notasi A= faktor j akan membantu mencapai faktor i
 Notasi X= faktor i dan j akan saling membantu dalam pencapaian
 Notasi O= faktor i dan j tidak berhubungan

Kode	Mitigasi Kualitas Produk
PA1	Evaluasi produk agar tingkat kepuasan pelanggan lebih baik
PA2	Melakukan controlling setiap proses pengemasan kerupuk kemur
PA3	Waktu proses pengemasan perlu diperhatikan agar kualitas tingkat kematangannya lebih baik
PA4	Hubungan komunikasi dengan pelanggan harus dijaga dengan sebaik-baiknya
PA5	Pelayanan UMKM KWT Kemanga harus lebih ditingkatkan
PA6	Melakukan inovasi kemasan (packaging) agar lebih menarik

No	A1	A2	A3	A4	A5	A6
1		A	A	O	O	X
2			Y	O	O	X
3				O	O	O
4					Y	O
5						A
6						

Kepala tim pelayanan


Lampiran 12. Tampilan awal *software* ISM

Progress :

Case Description
Type your description case

Expert List

Expert Name	Institution
Jubaedah	Pemilik UMKM
Budi Hartono	Kepala tim produksi
Aziz Harisman	Kepala tim packing
Mahatir Muhamad N	Kepala tim pelayanan
AGREGAT	AGREGAT

INPUT EDIT DELETE

Element List

No	Element Description
1	Evaluasi produk agar tingkat kepuasan...
2	Melakukan controlling setiap proses p...
3	Waktu proses penggorengan perlu dip...
4	Hubungan komunikasi dengan pelangg...
5	Pelayanan UMKM KWT Kenanga lebih ...
6	Melakukan inovasi kemasan agar lebi...

INPUT EDIT DELETE

☐ View Bobot

SSIM Rule Progress :

Expert List Element List

Expert Name	In
Jubaedah	Pemilik UMKM
Budi Hartono	Kepala tim produksi
Aziz Harisman	Kepala tim packing
Mahatir Muhamad N	Kepala tim pelayanan
AGREGAT	AGREGAT

SSIM Reachability Matrix Revision Matrix Final Matrix Graph Structure

NO	A1	A2	A3	A4	A5	A6
A1		A	A	O	O	X
A2			X	O	O	O
A3				O	O	O
A4					X	O
A5						A
A6						

Data Help

Prepare SSIM	F11
Input SSIM	▶
Processing SSIM	F12
Reachability Matrix	F5
Revision Matrix	F6
Final Matrix	F7
Graph	F8
Structure	F9

AGREG

Lampiran 13. Form Bimbingan



UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
FAKULTAS TEKNIK
Terakreditasi BAN-PT
 Jl. H.S. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361 Telp./Fax. (0267) 8403140
 Site: <http://ft.ubpkarawang.ac.id> email: ft@ubpkarawang.ac.id

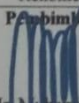
F03/TA/2022

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Riski Maolana Iqbal
 NIM : 19416226201229 Program Studi : Teknik Industri
 Pembimbing I : Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., Asean Eng
 Pembimbing II : Weni Tri Sasmi, M.Pd.
 Judul Proposal : Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Kelompok Wanita Tani (KWT) Kenanga

No.	Tanggal Bimbingan	Target Bimbingan	Hasil Bimbingan dan Rencana Selanjutnya	Paraf Pembimbing
1	28-Agust-2023	Bab 4 Metode QFD	- Ditambahkan perhitungan manual - Lanjut Metode ISM	
2	5-Sept-2023	Bab 4 Uji Validitas dan Metode ISM	- Keterangan diperjelas serta tindakan data yang tidak valid - Ditambahkan perhitungan manual	
3	8-Sept-2023	Revisi sistematika Bab 4	- Ditambahkan keterangan tahun pada setiap tabel dan gambar - Tabel dan gambar lebih diperjelas	
4	11-Sept-2023	Revisi sistematika Bab 4	- Urutan tabel diperbaiki - Urutan gambar diperbaiki	
5	13-Sept-2023	Bab 4 dan Bab 5	- Sebelum ISM, menjelaskan partisipan kuesioner dan buat tabel - Menjelaskan masing-masing kuadran	
6	18-Sept-2023	Cek sistematika Bab 1-5	- Bab di daftar isi diperbaiki - Alinea Bab 2 diperbaiki - Penempatan Lampiran diperbaiki	
7	27-Sept-2023	Cek Sistematika Bab 1-5	ACC Seminar Tugas Akhir	
8	2-Okt-2023	Cek Laporan Bab 1-5	ACC Seminar Tugas Akhir	
9				
10				

Catatan :
 Formulir ini diisi setiap bimbingan dan dilampirkan saat pendaftaran seminar Tugas Akhir dengan minimal 8 kali bimbingan.

Rekomendasi Mengikuti Seminar Tugas Akhir	
Pembimbing I,	Pembimbing II,
	
Nama : Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., Asean Eng Tanggal : 2 Oktober 2023	Nama: Weni Tri Sasmi, M.Pd. Tanggal : 27 September 2023

Lampiran 14. Hasil Pengecekan Turnitin



UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG TERAKREDITASI BAN-PT dan LAM-PTKes UPT PERPUSTAKAAN

Jl. H.S Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361 Tel./Fax. (0267) 8403140
Site: <http://ubpkarawang.ac.id> Email: info@ubpkarawang.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PENGECEKAN TURNITIN

Nomor: 1110/UT/PK/2023

Perpustakaan UBP Karawang dengan ini, menerangkan bahwa mahasiswa dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Riski Maolana Iqbal

NIM : 19416226201229

Prodi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Telah melaksanakan pengecekan tugas akhir/skripsi/artikel yang berjudul

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UMKM
KELOMPOK WANITA TANI (KWT) KENANGA**

menggunakan Turnitin dengan presentase *Similarity Index* sebagai berikut :

<i>Similarity Index</i>

26%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karawang, 30 Oktober 2023
Kepala Perpustakaan,



Aji Tuhagana, S.Ag., SE., MM.
PERPUSTAKAAN
NIP. 416200019

Lampiran 15. Abstract Review


UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
FAKULTAS TEKNIK

Jl. H.S. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361 Telp./Fax. (0267) 8403140
 Site: <http://ubpkarawang.ac.id> email: ft@ubpkarawang.ac.id

ABSTRACT REVIEW RESULT

Name	: RISKI MAOLANA IQBAL
Student ID	: 19416226201229
Study Program	: Teknik Industri
Thesis Title In Indonesian	: Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Kelompok Wanita Tani (KWT) Kenanga
Thesis Title In English	: <i>Analysis of Product Quality on Customer Satisfaction in Women Farming Group (KWT) Kenanga MSMEs</i>

ABSTRAK

Upaya peningkatan kualitas produk pada UMKM KWT Kenanga merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar tidak terjadinya kerugian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas produk, dimana berfokus pada empat dimensi kualitas yaitu Reability (kehandalan), Durability (daya tahan), Serviceability (kemampuan pelayanan), dan Features (keragaman produk). Metode yang digunakan dalam peningkatan kualitas produk adalah metode QFD dan ISM. Tujuan dari dua metode tersebut yaitu untuk meningkatkan kualitas produk serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pengambilan keputusan dalam melakukan pengendalian strategi kualitas produk yang menjadi prioritas. Hasil menunjukkan bahwa pada metode QFD diketahui kepuasan pelanggan terhadap membeli kerupuk kencur masih belum memuaskan, karena dapat diketahui bahwa dari empat dimensi dengan sepuluh atribut yang diukur rata-rata memiliki nilai kesenjangan (gap) hasilnya negatif, dimana nilai rata-rata gap skor tertinggi yaitu pada dimensi Reliability (kehandalan) sebesar -0,32, sedangkan untuk nilai rata-rata gap skor paling rendah yaitu pada dimensi Features (keragaman produk) sebesar -0,14. Kemudian terdapat 6 aksi perbaikan yang perlu di analisis menggunakan metode ISM. Hasil dari metode ISM menunjukkan bahwa dari model ISM dan model MICMAC dapat diketahui bahwa terdapat level yang paling tinggi dan kuadran yang harus dilakukan prioritas perbaikan yaitu E2 dan E3, artinya kedua perbaikan tersebut perlu dilakukan prioritas terlebih dahulu. E2 merupakan perbaikan untuk melakukan controlling setiap proses penggorengan kerupuk kencur, dan E3 merupakan perbaikan waktu proses penggorengan perlu diperhatikan agar kualitas tingkat kematangan lebih baik.

ABSTRACT

Efforts to improve product quality at UMKM KWT Kenanga are an important thing to do to avoid losses. One of the factors that determines customer satisfaction is the customer's perception of product quality, which focuses on your dimensions of quality, namely reliability, durability, serviceability, and features (product diversity). The methods used to improve product quality are the QFD and ISM methods. The aim of these two methods is to improve product quality and increase customer satisfaction, and decision-making in controlling product quality strategies is a priority. The results show that using the QFD method, it is known that customer satisfaction with the purchase of kencur crackers is still not satisfactory, because it can be seen that from the fourth dimension with ten attributes measured, the average kecak (gap) value is negative, where the average gap score is the highest, namely in the reliability dimension, it is -0,32, while the average gap score is the lowest in the features dimension (product diversity), it is -0,14. Then there are six corrective actions that need to be analyzed using the ISM method. The results of the ISM method show that from the ISM model and MICMAC model, it can be seen that there are the highest levels and quadrants where improvements must be prioritized, namely E2 and E3, meaning that these two improvements need to be prioritized first. E2 is an improvement to control each process of frying kencur crackers, and E3 is an improvement in the frying process time that needs to be paid attention to so that the quality of the maturity level is better.

Karawang, October 28th, 2023

Regards,

Hilda Tri Yulianti, M.Pd.

Reviewer