

ABSTRAK

UMKM Boneka Payuwae yang merupakan salah satu UMKM yang memproduksi Boneka yang berada di Kota Baru Cikampek Kabupaten Karawang. Kota Baru Cikampek sendiri merupakan suatu daerah yang terkenal dengan sentra Boneka, dengan banyaknya pesaing yang sama serta berdasarkan ulasan pelanggan terkait kualitas boneka UMKM Boneka Payuwae yang masih memerlukan perbaikan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas boneka dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) guna mengetahui, mengidentifikasi kebutuhan serta keinginan para pelanggan, serta *House of Quality* (HOQ) sebagai alat penerjemah kebutuhan pelanggan menjadi spesifikasi teknis yang diterapkan dalam proses produksi. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi secara langsung, wawancara, penyebaran kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan seluruh data. Hasil yang didapatkan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) terdapat 15 atribut kebutuhan pelanggan (*Customers Requirements*) dengan 12 respon teknis (*Technical Requirements*) pada tiap dimensi kualitas produk. Dengan pemetaan *House of Quality* (HOQ) yang telah dilakukan didapatkan nilai *of Total Weight* terbesar yaitu 9% pada atribut produk boneka memiliki jahitan rapih dan bahan boneka sesuai standar kualitas, dengan hal tersebut menunjukkan bahwa dibutuhkan-prioritas perbaikan yang terbesar pada atribut tersebut. Pada nilai *%Of Total Prioritis* yang terbesar yaitu 18,09% serta terdapat 6 *Technical Requirements* yang bernilai > 6% sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa respon teknis tersebut dapat menjadi prioritas untuk diwujudkan oleh organisasi sehingga peningkatan kualitas dapat dikembangkan lebih lanjut.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality* (HOQ).

KARAWANG

ABSTRACT

Payuwae Dolls is one of the MSMEs that produces dolls in Kota Baru Cikampek, Karawang Regency. Kota Baru Cikampek itself is an area famous for its doll center, with many similar competitors, and based on customer reviews regarding the quality of Payuwae Dolls MSMEs, it still needs improvement. Therefore, this study aims to improve the quality of dolls by using the Quality Function Deployment (QFD) method to identify customer needs and desires, as well as the House of Quality (HOQ) as a tool to translate customer needs into technical specifications applied in the production process. The research methods used include direct observation, interviews, and the distribution of questionnaires to collect all the data. The results obtained using the Quality Function Deployment (QFD) method show 15 customer requirements attributes with 12 technical requirements for each product quality dimension. Through the House of Quality (HOQ) mapping that has been conducted, the highest % of Total Weight value was found to be 9% for the product attribute “dolls with neat stitching and doll materials meeting quality standards,” indicating that the greatest priority for improvement is needed for this attribute. The highest % of Total Priority value is 18.09%, and there are 6 Technical Requirements with values >6%, indicating that these technical responses can be prioritized by the organization to further develop quality improvements.

Keyword: Quality Improvement, Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ).

