



PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK INDUSTRI RUMAHAN ROTI RAJA ASIH

Firman Raharja, Amie Kusumawardhani¹

Email: firmanraharja9.fr@gmail.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

ABSTRACT

Raja Asih Home Industry is one of the SMEs engaged in cakes and bakery in Cirebon regency. In the future, the bakery market will increase, so there will be a lot of business in the field of cakes and bakery, making the competition increasingly tight. One way to win the competition is by continuously improving the quality of the product to suit the consumer's wishes. This study discusses the application of Quality Function Deployment method, which aims to ensure that the products produced can meet the level of quality desired by consumers. Application of QFD method in improving product quality using House of Quality matrix (HoQ).

The data in this study was collected by survey method using structured and situational interviews as well as questionnaires on 50 respondents. The method used is Quality Function Deployment Method (QFD).

The result of this research is that there are 6 factors from bakery product that is considered very important by consumers, they are: texture, color of maturity, shape and size, bread quality, nutritional composition information and expiration time and company reputation. Based on the calculation of technical interest, which need to be prioritized in the improvement by the company are: selection of raw materials, cleaning equipment, machine maintenance and selection of jam.

Keywords: Quality Functional Deployment, House of Quality, Product Quality, Home Industry, Cakes and Bakery.

PENDAHULUAN

Roti merupakan salah satu bentuk makanan tertua di dunia. Kebutuhan masyarakat terhadap roti dan kue juga cukup tinggi. Seiring berjalannya waktu roti menjadi kebutuhan yang cukup penting untuk mengganti makan karena aktivitas yang semakin tinggi.

Tabel 1
Pasar Roti di Indonesia (miliar)

2010	2014	2020
Rp. 6,802	Rp. 11,607	20,562

Sumber: CIMB Principal Asset Management

Menurut data dari CIMB Principal Asset Management penjualan roti terus mengalami peningkatan dan diperkirakan pada tahun 2020 penjualan roti meningkat 20% dari tahun 2014. Penjualan terbesar dilakukan oleh *home industry* atau industri rumahan (CIMB Principal Asset Management “*Weekly Indo Perspective Baking The Prosperity*”).

¹ Corresponding author

Tabel 2
Penjualan Industri Roti di Indonesia (Triliun)

Industry	Tahun					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Home/Small	Rp. 7,6	Rp. 7,9	Rp. 8,5	Rp. 8,9	Rp. 9,5	Rp. 10,1
Mass Production	Rp. 0,7	Rp. 0,9	Rp. 1,3	Rp. 1,5	Rp. 1,8	Rp. 2,2
Boutique Bakery	Rp. 0,6	Rp. 0,7	Rp. 0,9	Rp. 1,0	Rp. 1,1	Rp. 1,3

Sumber: CIMB Principal Asset Management

Menurut perusahaan manajer investasi tersebut meningkatnya konsumsi masyarakat terhadap roti dikarenakan faktor perubahan gaya hidup dan pertumbuhan pesat gerai ritel. Selain itu dengan tingginya aktivitas masyarakat akan meningkatkan kesibukan sehingga permintaan terhadap makanan yang membutuhkan penyajian yang mudah dan cepat akan naik. Seperti roti.

Dengan pertumbuhan penjualan roti setiap tahunnya dapat diketahui bahwa permintaan masyarakat terhadap roti meningkat, sehingga akan banyak bermunculan usaha-usaha yang bergerak di bidang kue dan roti. berdasarkan data dari sumber Dinas Perindustrian dan Perdagangan Cirebon, perkembangan industri roti dan kue terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 jumlahnya mencapai 417 unit kemudian di tahun 2015 meningkat sebesar 36,9% dan meningkat lagi sebesar 34,8% dari tahun sebelumnya. (Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Cirebon).

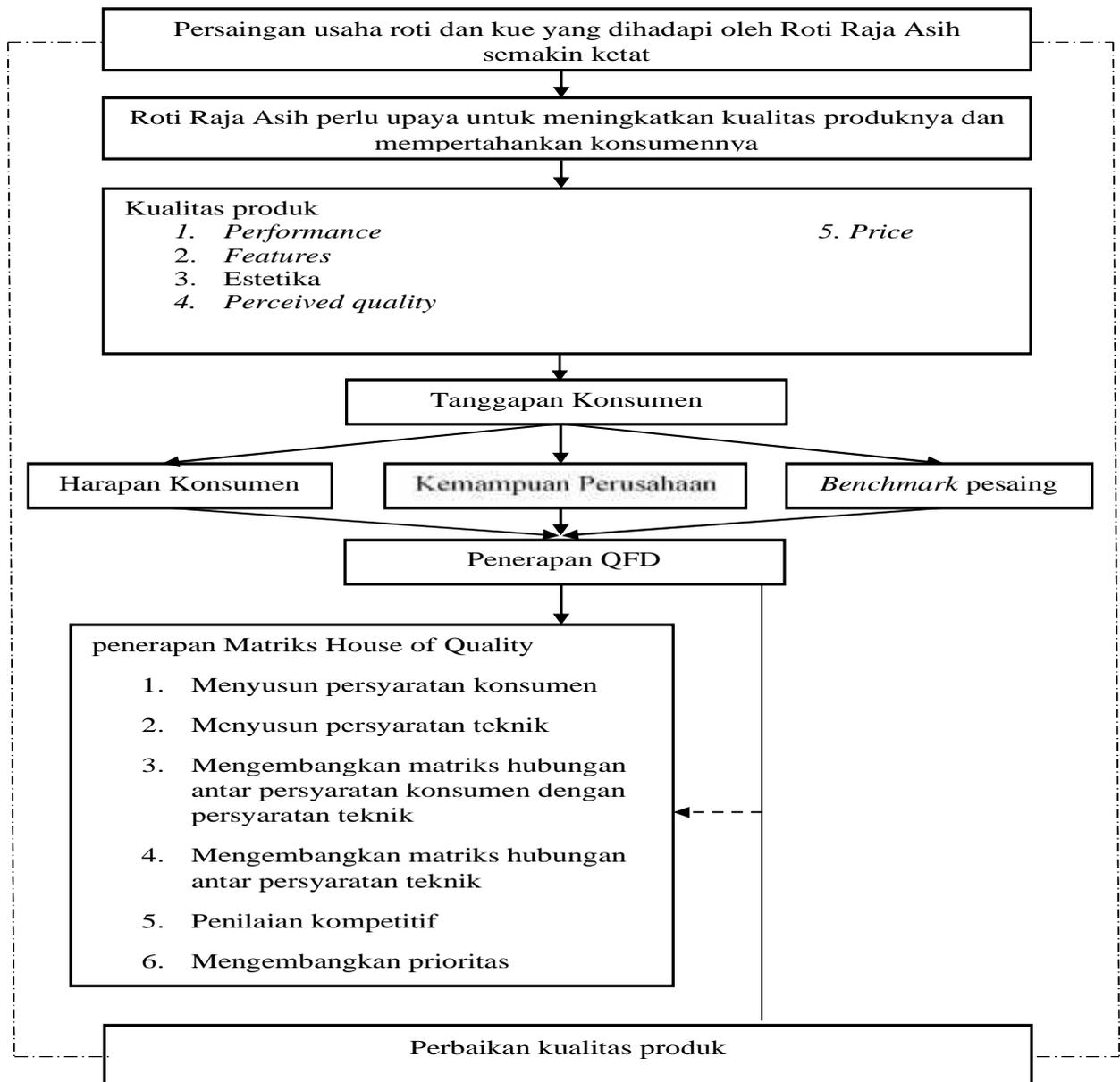
Tabel 3
Perkembangan Industry Roti dan Kue di Cirebon

Tahun	Jumlah	Persentase (%)
2014	417	
2015	571	36,9
2016	770	34,8

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Cirebon

Banyaknya usaha roti dan kue yang bermunculan dengan produk yang lebih menarik dan inovatif membuat persaingan dalam pasar roti semakin ketat. Roti Raja Asih merupakan industri rumahan yang bergerak di bidang kue dan roti yang memproduksi berbagai macam roti dan kue. Industri rumahan tersebut berada di daerah kecamatan Ciledug Kabupaten Cirebon, berdiri dari tahun 1997 dan penjualan per tahunnya mencapai Rp 624 juta. Roti Raja Asih harus melakukan suatu cara agar perusahaannya mampu bersaing dengan pesaing-pesaing baru yang bermunculan dengan produk yang lebih inovatif.

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas produk yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Kualitas merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan perhatian konsumen. Menurut Deming (Nasution 2004) kualitas merupakan kesesuaian terhadap kebutuhan pasar. Sementara menurut Deming dan Zamit (Nasution 2004) menyatakan bahwa kualitas adalah semua yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas produk adalah dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). QFD merupakan alat untuk mendengarkan harapan dan keinginan konsumen. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESISGambar 1
Kerangka Pemikiran Teoretis

Sumber: Skripsi Dery Paksi Iqbal Pratama (2014)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Industri Rumahan Roti Raja Asih yang berada di Kecamatan Ciledug Kabupaten Cirebon. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 22 Mei 2017 sampai 28 Juni 2017.

Data primer diperoleh dari wawancara dengan manajer Roti Raja Asih, kuesioner yang diberikan kepada 50 responden dan pengamatan mengenai jumlah pesaing Roti Raja Asih. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, studi pustaka, data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Cirebon mengenai perkembangan jumlah Industri Rumahan kue dan roti.

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* yaitu dengan metode *purposive sampling*. Responden dalam

penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu responden konsumen dan responden perusahaan. Responden untuk konsumen berjumlah 50 responden dengan pertimbangan jumlah ini dianggap sudah memenuhi syarat, yaitu minimal 30 responden untuk penelitian deskriptif (Umar 2005). Dalam penelitian ini populasinya adalah orang-orang yang pernah membeli dan mengkonsumsi produk Roti Raja Asih. Responden perusahaan adalah pemilik industri rumahan Roti Raja Asih.

Analisis data menggunakan metode tabulasi deskriptif berupa tabel frekuensi, sedangkan untuk menganalisis kualitas produk Roti Raja Asih menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) melalui matriks *House Of Quality* (HOQ). Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah analisis manual. Penelitian atribut menggunakan simbol-simbol dan skala likert.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Metode *Quality Function Deployment*, Penyusunan Matriks *House Of Quality* (HOQ) sebagai berikut (Besterfield, 1999) :

Mendaftarkan Persyaratan Konsumen.

Persyaratan konsumen yang teridentifikasi berjumlah 17 atribut, diantaranya adalah tekstur, kegunungan, aroma, warna tingkat kematangan, bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas roti, kualitas selai, kuantitas selai, varian rasa, desain kemasan, informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa, tingkat harga yang ditawarkan, kesesuaian harga dengan kualitas roti, reputasi perusahaan, merek yang dikenal masyarakat, kemudahan menemukan produk, kemudahan akses menuju home industri.

Mendaftarkan persyaratan teknik

Persyaratan teknik yang didapat dari wawancara dengan pemilik industri rumahan Roti Raja Asih berjumlah 9 atribut, diantaranya adalah pembersihan peralatan, perawatan mesin, pembersihan ruangan pabrik, pemilihan bahan baku, pemilihan selai, pelatihan karyawan, melakukan inovasi, pemberian bonus, pembekalan pedagang.

Pengembangan matriks hubungan antara persyaratan konsumen dengan persyaratan teknik

Setiap persyaratan teknik mungkin akan mempengaruhi satu atau lebih persyaratan konsumen, begitupun sebaliknya. Hubungan yang terjadi antar persyaratan konsumen dengan persyaratan teknik berupa hubungan kuat, medium, lemah dan tidak memiliki hubungan. Contoh hubungan yang kuat adalah atribut persyaratan konsumen tekstur dengan perawatan mesin dan pemilihan bahan baku. Perawatan mesin yang baik akan menjaga kondisi mesin dapat digunakan secara normal, sehingga komposisi bumbu dalam adonan teraduk rata dan menghasilkan kualitas adonan roti yang akan menciptakan tekstur yang baik. Pemilihan bahan baku yang sesuai dapat menambah nilai antara bahan baku satu dengan bahan baku lainnya yang akan menghasilkan tekstur, rasa dan daya tahan kualitas yang baik.

Contoh hubungan yang medium terjadi antara atribut persyaratan konsumen bentuk dan ukuran dengan perawatan mesin, pemilihan bahan baku, dan pelatihan karyawan. Perawatan mesin yang baik dan pemilihan bahan baku yang sesuai serta pelatihan karyawan yang benar akan menghasilkan bentuk dan ukuran yang bagus pada roti. Contoh hubungan yang lemah terjadi antara desain kemasan dengan pelatihan karyawan. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara memasukan roti kedalam kemasan. Contoh yang tidak memiliki

hubungan adalah kemudahan untuk menemukan produk dengan pembersihan peralatan.

Mengembangkan Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknik

Matriks hubungan antar teknik atau *correlations* digunakan untuk mengidentifikasi persyaratan teknik mana saja yang saling mendukung dan saling bertentangan satu sama lain. Hubungan yang terjadi antar persyaratan teknik dapat berupa hubungan positif kuat, positif lemah, negative lemah, negatif kuat, dan tidak memiliki hubungan. Hubungan positif kuat menunjukkan hubungan yang searah. Jika satu karakteristik proses mengalami peningkatan, maka akan berdampak kuat terhadap karakteristik lainnya. Persyaratan teknik yang memiliki hubungan positif kuat adalah perawatan mesin dan pelatihan karyawan. Apabila perawatan mesin ingin dilakukan dengan baik maka pelatihan terhadap karyawan perlu ditingkatkan. Hubungan positif lemah menunjukkan hubungan yang searah tetapi dampak yang dihasilkan tidak terlalu kuat. Persyaratan teknik yang memiliki hubungan positif lemah adalah pembersihan peralatan dengan pembersihan ruangan pabrik. Peralatan akan semakin terjaga kebersihannya apabila kondisi ruangan pabrik juga bersih. Hubungan negatif lemah menunjukkan hubungan yang bertentangan tetapi dampak yang dihasilkan sedikit. Persyaratan teknik yang memiliki hubungan negatif lemah perawatan mesin dengan pemberian bonus. Perawatan mesin merupakan usaha yang memiliki tingkat kesulitan yang tinggi. Jika biaya perawatan mesin meningkat maka pemberian bonus kepada konsumen perlu dikurangi. Persyaratan yang tidak memiliki hubungan adalah pembekalan pedagang dengan perawatan mesin. Pedagang hanya berhubungan dengan konsumen sementara perawatan mesin dilakukan oleh pemilik usaha dan karyawannya.

Penilaian Kompetitif Konsumen

Penilaian kompetitif konsumen dilakukan pada masing-masing persyaratan konsumen agar dapat mengetahui penilaian dimana posisi perusahaan dibandingkan dengan pesaing terdekatnya. Pesaing terdekatnya adalah Super Roti. Super Roti dinilai setingkat karena merupakan sesama merek yang terkenal, jumlah produksi yang sama besar, memiliki pedagang yang lebih banyak, dan lokasi *home industry* yang berdekatan Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada 50 responden, terdapat 30 responden yang juga menjadi konsumen pesaing. Dari data tersebut dapat diketahui posisi Roti Raja Asih. Pertama adalah titik kelemahan, konsumen menilai bentuk dan ukuran roti super roti lebih dapat memuaskan konsumen dibanding bentuk dan ukuran roti yang dimiliki Roti Raja Asih, selain itu aroma, kuantitas selai, desain kemasan dan kemudahan akses menuju home industri lebih baik dari pesaing. Kedua adalah titik kekuatan, posisi ini merupakan apa yang menjadi keunggulan yang dimiliki oleh Roti Raja Asih. konsumen menilai tingkat kegurihan Roti Raja Asih lebih baik dibanding dengan Super Roti. Ketiga adalah peluang, posisi ini menjelaskan bahwa Roti Raja Asih akan mendapat nilai tambah apabila Roti Raja Asih dapat memanfaatkan kesempatan untuk meningkatkan atributnya dan mendapatkan kepuasan konsumen. Persyaratan konsumen tersebut diantaranya warna tingkat kematangan, daya tahan kualitas roti, kualitas selai, varian rasa, informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa, tingkat harga yang ditawarkan merek yang dikenal masyarakat dan kemudahan menemukan produk.

Mengembangkan Prioritas Persyaratan Konsumen (Matriks perencanaan)

Tingkat Kepentingan Konsumen

Persyaratan konsumen yang sangat penting dari roti adalah tekstur, warna tingkat kematangan, bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas roti, informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa dan reputasi perusahaan. Dan persyaratan lainnya yang harus ada adalah kegunungan, aroma, kualitas selai, kuantitas selai, varian rasa, desain kemasan, tingkat harga yang ditawarkan, kesesuaian harga dengan kualitas, merek yang dikenal masyarakat, kemudahan menemukan produk dan kemudahan akses menuju *home industry*.

Nilai Sasaran Persyaratan Konsumen

Nilai sasaran ditentukan dengan mengevaluasi terlebih dahulu nilai dari setiap persyaratan konsumen, kemudian membuat pilihan baru untuk mempertahankan produk atau membuatnya lebih baik dari pesaing. Berdasarkan nilai sasaran setiap persyaratan konsumen, Roti Raja Asih ingin meningkatkan adalah daya tahan kualitas roti, aroma, bentuk dan ukuran, kualitas selai dan desain kemasan karena dinilai oleh konsumen persyaratan tersebut nilainya lebih rendah dari pesaing. Persyaratan konsumen yang ingin dipertahankan oleh Roti Raja Asih adalah tekstur, kegunungan, kesesuaian harga dengan kualitas dan reputasi perusahaan karena dinilai oleh konsumen lebih baik dari pesaing.

Faktor Skala Kenaikan

Faktor skala kenaikan merupakan rasio antara nilai sasaran yang diterapkan oleh perusahaan dengan tingkat kepuasan persyaratan konsumen yang dinilai oleh konsumen. Persyaratan konsumen yang memiliki faktor skala kenaikan diatas satu perlu dilakukan perbaikan, semakin besar nilai faktor skala kenaikan maka semakin besar membutuhkan usaha perbaikan. Faktor skala kenaikan didapat dari pembagian nilai sasaran dengan tingkat kinerja persyaratan konsumen Roti Raja Asih. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa Roti Raja Asih membutuhkan perbaikan dalam hal aroma, bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas, kuantitas selai, desain kemasan, informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa, merek yang dikenal masyarakat, dan kemudahan menemukan produk.

Poin Penjualan

Poin penjualan merupakan nilai yang diberikan oleh konsumen untuk mengetahui seberapa baik persyaratan konsumen dapat memberikan nilai jual terhadap produk tersebut. Dari hasil kuesioner dapat diketahui persyaratan konsumen yang memiliki nilai jual atau pengaruh untuk meningkatkan daya tarik produk atau menolong dalam penjualan adalah tekstur, kegunungan, aroma, bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas roti, kuantitas selai, informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa, tingkat harga yang ditawarkan, kesesuaian harga dengan kualitas roti, reputasi perusahaan dan merek yang dikenal masyarakat. Sedangkan persyaratan konsumen yang cukup menolong dalam penjualan adalah warna tingkat kematangan, kualitas selai, varian rasa, desain kemasan, kemudahan menemukan produk, dan kemudahan akses menuju *home industry*.

Bobot Absolut Persyaratan Konsumen

Penentuan bobot absolut persyaratan konsumen merupakan tahap akhir dalam mengembangkan matriks perencanaan. Bobot absolut persyaratan konsumen diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan konsumen dengan poin penjualan dan faktor skala kenaikan. Berdasarkan bobot absolut persyaratan konsumen, urutan prioritas

persyaratan konsumen yang harus dipenuhi oleh Roti Raja Asih adalah bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas roti, dan informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa. Urutan prioritas kedua adalah aroma, kuantitas selai, dan merek yang dikenal masyarakat. Urutan prioritas yang ketiga adalah desain kemasan. Urutan prioritas yang keempat adalah tekstur dan reputasi perusahaan. Urutan prioritas kelima adalah kualitas selai. Urutan prioritas keenam adalah warna tingkat kematangan, tingkat harga yang ditawarkan, kesesuaian harga dengan kualitas roti dan kemudahan menemukan produk. Urutan prioritas ketujuh adalah kegurihan, urutan prioritas kedelapan adalah kemudahan akses menuju *home industry*. Urutan prioritas kesembilan adalah varian rasa.

Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik (Matriks Target)

Menentukan Derajat Kesulitan

Derajat kesulitan digunakan sebagai bahan untuk mengevaluasi kemampuan perusahaan mengimplementasikan perbaikan kualitas dari persyaratan teknik yang ada. Hasil dari kuesioner pemilik Roti Raja Asih dapat diketahui persyaratan teknik yang mudah dipenuhi adalah pemberian bonus. Persyaratan teknik yang mudah dilaksanakan adalah pembekalan pedagang. Persyaratan teknik yang cukup mudah adalah pembersihan peralatan, pembersihan ruangan pabrik, dan pelatihan karyawan. Persyaratan teknik yang sulit dilakukan adalah perawatan mesin.

Nilai Sasaran Persyaratan Teknik

Nilai sasaran persyaratan teknik ditentukan dengan mengevaluasi terlebih dahulu nilai persyaratan teknik, kemudian memberikan nilai untuk mempertahankan atau meningkatkan kemampuan perusahaan agar dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Hasil dari kuesioner pemilik Roti Raja Asih dapat diketahui bahwa Roti Raja Asih akan mempertahankan pembersihan peralatan, pembersihan ruangan pabrik, pelatihan karyawan, melakukan inovasi, pemberian bonus, dan pembekalan pedagang. Persyaratan teknik yang perlu ditingkatkan adalah perawatan mesin, pemilihan bahan baku dan pemilihan selai.

Bobot Absolut Persyaratan Teknik

Bobot absolut persyaratan teknik diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan dengan nilai simbol pada matriks hubungan antara persyaratan konsumen dengan persyaratan teknik. Berdasarkan hasil perhitungan bobot absolut persyaratan teknik dapat diketahui urutan prioritas persyaratan teknik. 1) pemilihan bahan baku, 2) pembersihan peralatan, 3) perawatan mesin, 4) pemilihan selai, 5) pemberian bonus, 6) pelatihan karyawan, 7) pembersihan ruangan pabrik, 8) melakukan inovasi dan 9) pembekalan pedagang.

Bobot Relatif Persyaratan teknik

Bobot relatif persyaratan teknik ditentukan dengan mengalikan nilai pada simbol matriks hubungan antara persyaratan konsumen dengan persyaratan teknik dengan bobot absolut persyaratan konsumen. Dari hasil perhitungan bobot relatif persyaratan teknik dapat diketahui urutan prioritas persyaratan teknik. 1) pemilihan bahan baku, 2) perawatan mesin, 3) pemilihan selai, 4) pembersihan peralatan, 5) pemberian bonus, 6) pelatihan karyawan, 7) pembersihan ruangan pabrik, 8) melakukan inovasi dan 9) pembekalan pedagang.

Persyaratan Konsumen	Persyaratan Teknik	House of Quality Matrix									Roi	Baja	Siper	Roi	Penilaian kompetitif konsumen	Kepentingan konsumen	Nilai sasaran	Faktor ahli penilaian	Poin per meter	Bobot absolut	Urutan prioritas		
		Pemeliharaan peralatan	Perawatan mesin	Pemeliharaan ruangan pabrik	Pemilihan bahan baku	Pemilihan selai	Pejarian karyawan	Melakukan inovasi	Pembelian bahan	Pembekalan pedagang													
Tekstur		○	●		●									4	3	5	3	0,75	1,5	5,62	4		
Legitimitas		●												5	4	4	3	0,6	1,5	3,6	7		
Aroma		○			○									3	4	4	4	1,33	1,5	7,98	2		
Warna tingkat kematangan		●			Δ		○							4	4	5	3	0,75	1,2	4,5	6		
Bentuk dan ukuran			○		○		○	○	○					3	5	5	4	1,33	1,5	9,97	1		
Daya tahan kualitas roti			○		●		○	○	○					5	3	5	4	1,33	1,5	9,97	1		
Kualitas selai		Δ				●								3	3	4	3	1	1,2	4,8	5		
Kuantitas selai						○		○						3	4	4	4	1,33	1,5	7,98	2		
Varian rasa							○		○		○			4	4	3	2	0,5	1,2	1,8	9		
Desain kemasan				○					Δ		○			3	4	4	4	1,33	1,2	6,38	3		
Informasi komposisi, gizi dan waktu kedaluarsa									○		○			3	3	5	4	1,33	1,5	9,97	1		
Tingkat harga yang ditawarkan						○	○				Δ			4	4	4	3	0,75	1,5	4,5	6		
Kesesuaian harga dengan kualitas						○	○							4	3	4	3	0,75	1,5	4,5	6		
Reputasi perusahaan				●		○	○							4	3	5	3	0,75	1,5	5,62	4		
Merek yang dikenal masyarakat						○	○							4	4	4	5	1,25	1,5	7,5	2		
Kemudahan untuk menemukan produk														4	4	3	5	1,25	1,2	4,5	6		
Kemudahan akses menuju home industri														4	5	4	2	0,5	1,2	2,4	8		
Pemilihan kompetitif teknik	Roi Raja Asih	4	4	4	4	4	4	3	4	4													
	Super Roi	4	4	4	3	4	4	3	3	4													
Derajat kesulitan		3	1	3	2	2	3	2	5	4													
Nilai sasaran		3	4	3	4	4	3	3	3	3													
Bobot relatif		118,73	142,8	69,72	256,02	138,9	103,64	58,95	118,08	47,7													
Bobot absolut		112	111	57	173	108	61	40	81	39													
Urutan prioritas		4	2	7	1	3	6	8	5	9													

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis QFD, Berdasarkan bobot absolut persyaratan konsumen, persyaratan konsumen yang harus diprioritaskan adalah bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas roti, dan informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa. Sedangkan untuk persyaratan teknik, berdasarkan bobot absolut dan relatif persyaratan teknik hal yang diprioritaskan perlu perbaikan adalah pemilihan bahan baku, pembersihan peralatan, perawatan mesin dan pemilihan selai.

Roti Raja Asih perlu melakukan perbaikan pada atribut konsumen bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas roti dan informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa dengan meningkatkan atribut teknik pemilihan bahan baku, pembersihan peralatan, dan perawatan mesin. Roti Raja Asih juga perlu melakukan survei kepuasan konsumen terhadap kinerja produk yang diterima konsumen pada periode tertentu agar dapat menjadi pertimbangan peningkatan kualitas produk.

REFERENSI

Anggraeni, M., & Desrianty, A. (2013). "Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan Quality Function Deployment (QFD)", *1*(2), 159–169.

Ariani, D,W. 2002. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Yogyakarta : Departemen Pendidikan Nasional.



- Basterfield, D.H, et al. 1999. *Total Quality Management. Second Edition*. New Jersey :Prentice Hall.
- CIMB Principal Asset Manajemen “Weekly Indo Perspective Baking The Prosperity”, <http://www.cimbprincipal.com/images/articles/indonesia/Weekly%20Perspective/2015/March/2015%2003%2018%20CPAM%20Weekly%20Indo%20Perspective%20%20Baking%20the%20Prosperity.pdf>.diakses 30 April 2017
- Disperindag. Dinas Perindustrian dan Perdagangan. 2017. *Jumlah Komoditi Roti dan Makanan Ringan Kabupaten Cirebon Tahun 2014-2016*, Cirebon : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Cirebon
- Efendi, Z., Pertanian, J. T., Pertanian, F., & Bengkullu, U. (2007). "Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan", 2(2), 85–91.
- Gasperz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer,J., dan Render,B. (2011). *Operations Management* .10th ed. England : Pearson
- Marito Magdalena, Ir. Sugih Arto P, MM, Ir. Rosnani Ginting, M. (2013). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Rumah Sakit Xyz", 3(2), 31–37.
- Nasution, M. N.2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Edisi kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pratama, D. P. I. (2014). "Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Arena Futsal (Studi pada Stadium Futsal Center Semarang". Skripsi. Manajemen FEB Universitas Diponegoro. Semarang.
- Putu, G., Jana, A., Yulianthini, N. N., Henny, N. L., Managemen, J., Perhotelan, J., & Ekonomi, F. (2014). "Implementasi Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Layanan Publik Di Rsud Kabupaten Buleleng Bali", 3(2), 396–409.
- Singgih, L. Moses dan Renanda. 2008. "Peningkatan Kualitas Produk Kertas Dengan Menggunakan Pendekatan Six Sigma di Pabrik Kertas Y". Dalam jurnal Teknik Industri, Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Sriwahyuni, Weni. 2006. "Analisis divesifikasi produk minuman pada cv. Fauzi kabupaten



bekasi propinsi jawa barat (manggunakan metode quality function deployment".
Skripsi. Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian Instittut Pertanian Bogor. Bogor.

Suhendar, E. (2014). "Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan", 7(4), 372–386.

Tjahjaningsih, Y. S., Singgih, M. L., & Noer, B. A. (2012). "Pengembangan Model Pengendalian Kualitas Pada Sistem Mass Customization Dengan Mengintegrasikan Quality Function", 133–141.

Tjiptono, F. dan Diana., 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Wagiono, Y. K. (2007). "Metode Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Informasi Penyempurnaan Perakitan Varietas Melon", 1(2), 48–57.