

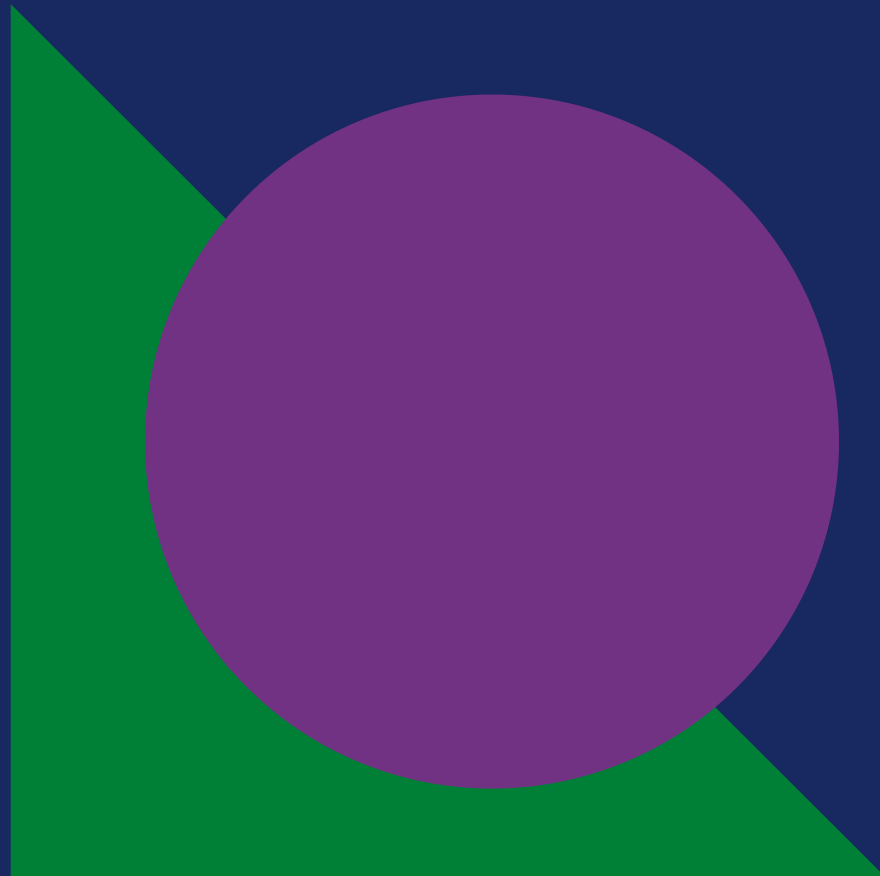


**MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**



# **Filosofi Quality Function Deployment (QFD)**

TIM PENYUSUN:  
PHIMA RUTHIA DWIKESUMASARI, S.E., M.SM.  
MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.



---

## TOPIK UTAMA HARI INI

# Pokok Bahasan

1. Definisi quality function deployment (QFD)
2. Manfaat quality function deployment (QFD)
3. Output quality function deployment (QFD)



# Definisi Quality Function Deployment (QFD)

- Quality function deployment (QFD) adalah salah satu metode mentransformasi permintaan user/pelanggan menjadi desain kualitas dan menyebarkannya ke dalam sistem, komponen dan elemen-elemen spesifik dalam proses manufaktur/produksi barang dan jasa
- Basis data dari QFD adalah mengenai kualitas barang dan jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan



# Definisi Quality Function Deployment (QFD)

- Persepsi pelanggan atas produk yang berupa barang akan berbeda dengan produk yang berupa jasa
- Secara umum dimensi yang dipersepsikan adalah dimensi kualitas barang dan dimensi kualitas jasa (sub-pokok bahasan Materi 10).



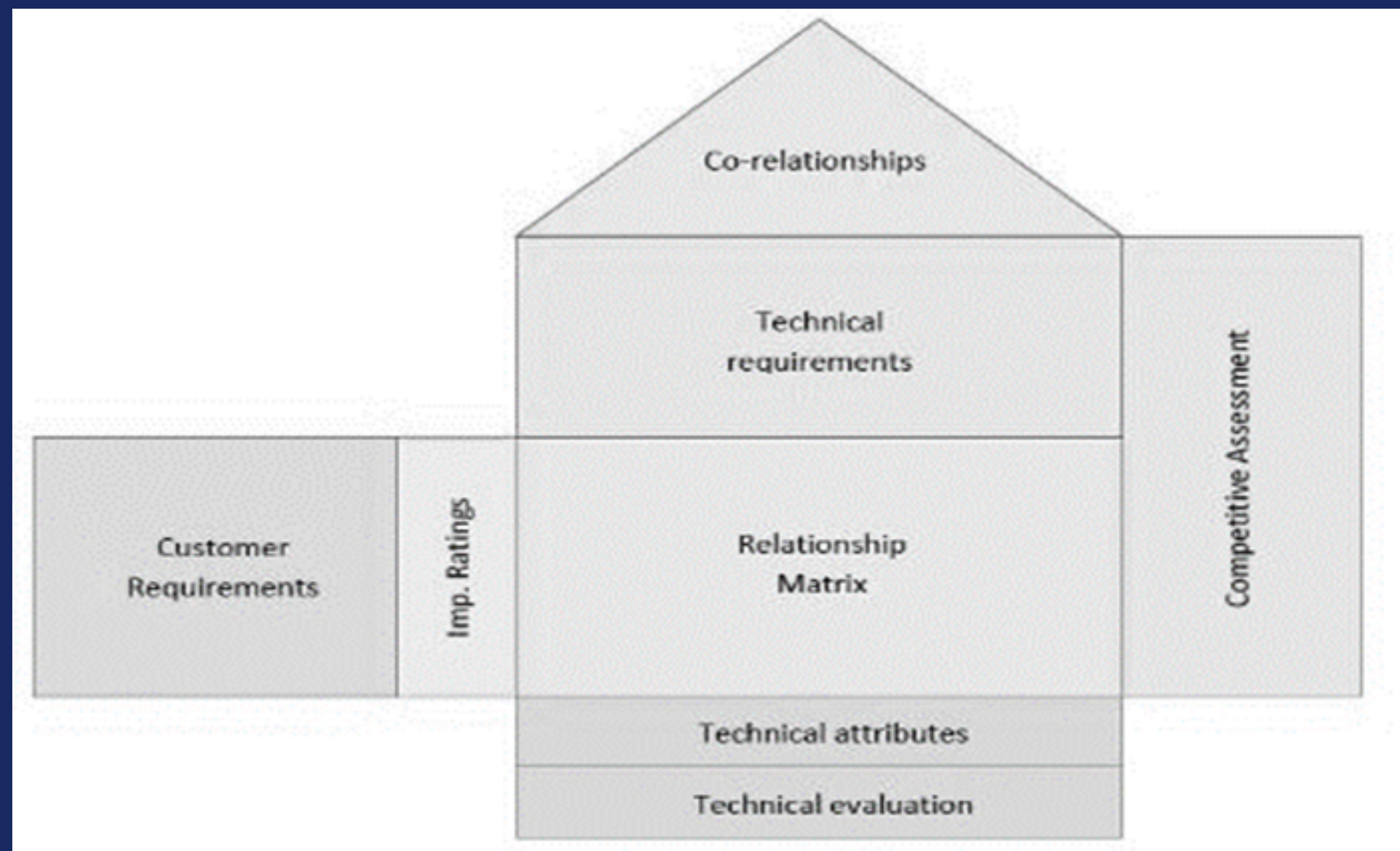
# Manfaat Quality Function Deployment (QFD)

- Didesain untuk membantu perusahaan untuk fokus pada karakteristik produk dan layanan dari sudut pandang segmentasi pasar, perusahaan atau kebutuhan pengembangan teknologi.
- Berguna untuk mentransformasikan VOC ke dalam karakteristik engineering untuk sebuah produk atau jasa dengan memprioritaskan karakteristiknya dan pengaturan target pengembangan secara simultan.



MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

# Output Quality Function Deployment (QFD)



- Output dari metode QFD ini adalah sebuah matriks House of Quality (HOQ) atau Rumah Kualitas

# Output Quality Function Deployment (QFD)

- HOQ terdiri beberapa elemen penting, yaitu:
  - Relationship matrix
  - Co-Relationship matrix
  - Competitive assessment matrix
  - Technical Attributes matrix
  - Technical evaluation matrix



# Output Quality Function Deployment (QFD)

## RELATIONSHIP MATRIX

- Merupakan matrix yang berisi tentang hubungan antara voice of customer (VOC) dengan technical responses (TR)
- Merupakan visualisasi dari VOC dengan TR, dengan beberapa fokus, yaitu:
  - apakah masing-masing VOC telah memiliki jawaban minimal 1 TR
  - apakah masing-masing TR telah menjawab minimal 1 VOC
  - bagaimana hubungan antara VOC dan TR tersebut (kuat/lemah/tidak berhubungan)

# Output Quality Function Deployment (QFD)

## CO-RELATIONSHIP MATRIX

- Merupakan matrix yang berisi hubungan antar technical responses (TR) di dalam perusahaan.
- Berfungsi untuk menentukan keterkaitan antar pemenuhan keinginan dan kebutuhan satu dengan yang lain sehingga memudahkan Bagian Produksi, Bagian Pelayanan dan Bagian lainnya untuk berkoordinasi dalam pencapaian pemenuhan tersebut..

# Output Quality Function Deployment (QFD)

## COMPETITIVE ASSESSMENT MATRIX

- Berisi:
  - Penilaian pelanggan atas kualitas barang/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan
  - Nilai tingkat kepuasan atas barang/jasa tersebut.
  - Tingkat penjualan yang diinginkan (sales point)
  - Benchmarking dengan perusahaan sejenis/pesaing utama.
- Penting untuk mengetahui tingkat kinerja produk barang/jasa perusahaan relatif jika dibandingkan dengan pesaing.

# Output Quality Function Deployment (QFD)

## TECHNICAL ATTRIBUTES MATRIX

- Berisi tentang skor dari atribut-atribut technical responses (TR) perusahaan dan kontribusi relatifnya terhadap pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan voice of customer (VOC)



MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

# Output Quality Function Deployment (QFD)

## TECHNICAL EVALUATION MATRIX

- Berisi tentang turunan skor dari technical attributes matrix menjadi urutan-urutan alternatif pengembangan produk yang sesuai dengan keinginan pasar dan kemampuan perusahaan.

”

**Passion + Production  
= Performance**

– ROBIN SHARMA



**MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE**  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

# TERIMA KASIH

## Tim Penyusun:



**PHIMA RUTHIA  
DWIKESUMASARI, S.E., M.SM**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MASSIVE OPEN  
ONLINE COURSE  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**