



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**



Implementasi Quality Function Deployment (QFD)



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

**TOPIK UTAMA
HARI INI**

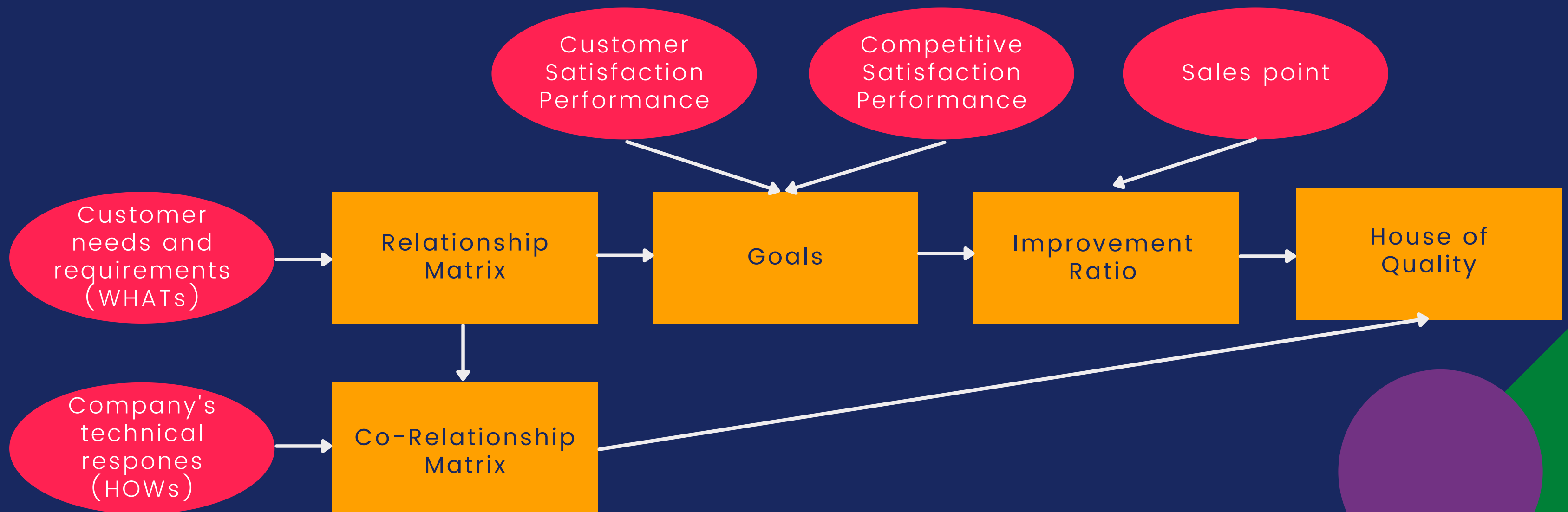
Pokok Bahasan

1. Teknik Quality Function Deployment
2. Langkah-langkah Quality Function Deployment



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Teknik QFD



Langkah-langkah QFD

1. Tentukan WHATs dan HOWs
2. Lakukan Survey Kepuasan Pelanggan
3. Lakukan Wawancara Prioritas Perusahaan
4. Buat Relationship matrix
5. Buat Co-relationship matrix
6. Tentukan Goal dari WHATs
7. Hitung Improvement Ratio
8. Tentukan Sales Point Perusahaan
9. Hitung Raw Weight dan Normalized Raw Weight
10. Hitung Contribution Value dan Normalized Contribution Value
11. Tentukan Target Perbaikan
12. Buat Matrix HOQ



Langkah 1: Tentukan WHATs dan HOWs

- WHATs adalah suara konsumen, yang diperoleh dari:
 - mencari indikator pengembangan produk, yaitu Dimensi Kualitas Produk atau Dimensi Kualitas Jasa (paling umum digunakan)
 - atribut-atribut di dalam marketing mix (7P atau 4P)
- HOWs adalah respon teknis yang diperoleh dari hasil wawancara pendahuluan pada perusahaan, yakni jawaban dari masing-masing WHATs.

Langkah-langkah QFD

Langkah 1: Tentukan WHATs dan HOWs

- Contoh untuk produk ekspedisi

Voice of customer (WHATs)

tangible

Peralatan yang berfungsi dengan baik

assurance

Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik

responsiveness

Pelayanan di konter ekspedisi cepat

reliability

Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan

empathy

Petugas memahami keluhan pelanggan

Technical response (HOWs)

Pengecekan peralatan setiap hari

Pelatihan karyawan

SOP mengenai rerata waktu layanan konter

Terdapat garansi paket yang diantar

Pelatihan karyawan

Langkah 2: Lakukan Survey Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan

- Melakukan survei kepuasan yang berupa kalimat pernyataan dengan 5 alternatif jawaban responden, yaitu:
 - 1 = tidak memahami pernyataan
 - 2 = sangat tidak puas
 - 3 = tidak puas
 - 4 = puas
 - 5 = sangat puas
- Survei kepuasan pelanggan dilakukan minimal pada 30 orang responden, baik secara online maupun offline, kemudian melakukan tabulasi hasil survey pada MS Excel dan dicari Mean dari masing-masing pernyataan.

Langkah 2: Lakukan Survey Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan

- Pelanggan mengurutkan keinginan mulai yang paling penting (no 1) dan yang kurang penting.
- Diperbolehkan jika pelanggan memberikan skor kepentingan yang sama jika dirasa kebutuhan/keinginan tersebut sama pentingnya

Langkah-langkah QFD

Langkah 2: Lakukan Survey Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan

- Contoh:

Urutan kepentingan	WHATs	Rata-rata Kepuasan
5	Peralatan yang berfungsi dengan baik	4,21
4	Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik	4,26
2	Pelayanan di konter ekspedisi cepat	4,24
1	Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan	4,25
3	Petugas memahami keluhan pelanggan	4,00

Langkah 3: Lakukan Wawancara Prioritas Perusahaan

- Sebelum melakukan wawancara lanjutan mengenai prioritas respon teknis perusahaan, pastikan bahwa masing-masing respon teknis telah menjawab kebutuhan/keinginan pelanggan.
- Kemudian, wawancara dilakukan untuk mengurutkan respon teknis.
- Angka 1 berarti respon teknis tersebut menjadi prioritas utama
- Masing-masing respon teknis diperbolehkan memiliki urutan yang sama jika memiliki kepentingan yang sama.

Langkah-langkah QFD

Langkah 3: Lakukan Wawancara Prioritas Perusahaan

- Contoh:

HOWs	Urutan kepentingan
Pengecekan peralatan setiap hari	4
Pelatihan karyawan	3
SOP mengenai rerata waktu layanan konter	2
Terdapat garansi paket yang diantar	1
Pelatihan karyawan	3

Langkah 4: Buat Relationship matrix

- Analisis hubungan antara WHATs dan HOWs dengan menggunakan simbol berikut:

Simbol Dalam Relationship Matrix

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
<kosong>	0	Tidak ada hubungan
Δ	1	Mungkin ada hubungan
□	3	Hubungan sedang
○	9	Hubungan kuat

Sumber : Foster, S.Thomas. 2004. *Managing Quality: An Integrative Approach* Second Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Langkah 4: Buat Relationship matrix

- Contoh:

HOWs \ WHATs	Pengecekan peralatan setiap hari	Pelatihan karyawan	SOP mengenai rerata waktu layanan konter	Terdapat garansi paket yang diantar
Peralatan yang berfungsi dengan baik	O	Δ		
Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik		O		
Pelayanan di konter ekspedisi cepat	Δ	O	O	
Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan		□		O
Petugas memahami keluhan pelanggan		O		Δ

WHAT 1 dan HOW 1 memiliki simbol O atau memiliki hubungan kuat karena perlu adanya 'pengecekan peralatan setiap hari' untuk memastikan bahwa 'peralatan berfungsi dengan baik'

”

**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**