

## Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Produk Olahan Buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah

Sharfina Nabilah\*, Tajidan, Halil, Efendy, F.X. Edy Fernandez, Sri Mulyawati  
Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Mataram, Mataram  
Email: sharfina@unram.ac.id\*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Tingkat kepuasan konsumen produk olahan buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah (2) Atribut mutu produk olahan buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen. Metode yang digunakan adalah Quality Function Deployment. Pendekatan Quality Function. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Produk keripik pisang yang dihasilkan oleh KWT Nine Seru belum memenuhi tingkat keinginan konsumen. Hal tersebut terlihat dari adanya gap yang terjadi antara kepuasan dengan kepentingan konsumen yang masih tinggi. Dari gap analisis dapat diketahui prioritas atribut mana yang perlu diperbaiki atau dikembangkan agar dapat memenuhi keinginan konsumen. (2) Hasil QFD dapat menjelaskan karakteristik atribut mana yang perlu diprioritaskan untuk dipasarkan dan dikembangkan sesuai dengan keinginan konsumen, skor tinggi merepresentasikan keinginan tinggi dan skor rendah sebaliknya. Prioritas kerja dari lima respon teknis tersebut secara berurutan adalah bahan baku, rasa, pemasaran, kualitas pisang, dan kemasan. Prioritas disini adalah yang memiliki kontribusi besar dalam memenuhi keinginan konsumen.*

**Kata kunci :** Kepuasan konsumen; Kualitas produk; QFD

### ABSTRACT

*This research aims to determine (1) The level of satisfaction of consumers of processed fruit products in Batukliang District, Central Lombok Regency (2) The quality attributes of processed fruit products in Batukliang District, Central Lombok Regency that consumers want and need. The method used is Quality Function Deployment. Quality Function Approach. The number of respondents in this study was 100 people. The research results show that (1) The banana chips products produced by KWT Nine Seru do not meet the level of consumer desires. This can be seen from the fact that there is still a gap between satisfaction and high consumer interest. From the gap analysis, it can be seen which priority attributes need to be improved or developed in order to meet consumer desires. (2) QFD results can explain which attribute characteristics need to be prioritized for marketing and development in accordance with consumer desires, high scores represent high desires and low scores vice versa. The work priorities of the five technical responses are raw materials, taste, marketing, banana quality and packaging, respectively. The priorities here are those that have a major contribution in fulfilling consumer desires.*

**Key words:** Consumer satisfaction; Product quality; QFD

## PENDAHULUAN

Kualitas produk adalah salah satu aspek penting yang harus dijaga dan dikembangkan oleh pengusaha agar produknya mampu bertahan dan bersaing di pasar. Apabila kualitas dari suatu produk dianggap baik oleh konsumen, maka produk tersebut akan dapat bertahan lama karena sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen (Kurriwati 2015). Konsumen akan cenderung memilih produk/jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka sendiri. Konsumen juga akan memberikan rekomendasi pada orang-orang terdekat mereka jika mereka puas dengan produk/jasa yang diberikan, hal ini tentu akan membuat produk kita lebih dikenal banyak orang (Indrasari M, 2019). Langkah yang diperlukan untuk mengembangkan suatu produk agar dapat memuaskan keinginan konsumen adalah dengan cara memberikan layanan produk/jasa yang memiliki kualitas terbaik.

Kecamatan Batukliang merupakan sentra industri pengolahan buah di Kabupaten Lombok Tengah. Buah yang diolah antara lain; pisang diolah menjadi keripik, nangka diolah menjadi dodol, serta tomat diolah menjadi manisan. Kegiatan pengolahan buah di Kecamatan Batukliang masih tergolong baru, sehingga masih diperlukan peningkatan mutu produk yang dihasilkan agar dapat diterima oleh pasar dan dapat terus bersaing dengan produk lainnya yang sejenis. Pendekatan Quality Function Deployment dianggap cocok sebagai upaya peningkatan kualitas untuk produk pengolahan buah yang ada di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah karena metode ini mengambil suara langsung dari konsumen produk tersebut, dimana konsumen adalah salah satu faktor yang menentukan daya saing suatu produk di pasar yang nantinya akan menjadi acuan untuk perbaikan kualitas produk sehingga kualitas produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen (Suryaningrat, (2010); Putri, Pujiyanto, & Kastaman, (2021). Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian terkait penerapan metode QFD untuk meningkatkan kualitas produk olahan buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah

## METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah. Lokasi penelitian dipilih secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa Kecamatan tersebut merupakan sentra industri pengolahan buah di Kabupaten Lombok Tengah berdasarkan data Dinas Perindustrian Provinsi Nusa Tenggara. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang. Penentuan jumlah responden ini dihitung menggunakan formula lameshow karena jumlah populasi keseluruhan tidak diketahui (lameshow *et al.* 1990).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bersifat menggali permasalahan dengan mengumpulkan data-data, menyusun, mengolah, menganalisa, mendeskripsikan serta menarik kesimpulan (Nazir, 2014). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Perolehan data primer dilakukan dengan wawancara langsung kepada responden dengan bantuan kuisioner. Sementara data sekunder diperoleh dari Dinas Koperasi Provinsi NTB dan Dinas Perindustrian Provinsi NTB.

### Analisis Data

Perbaikan kualitas produk olahan buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah yang dikaji pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Quality of Deployment* (QFD). Hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen, mengidentifikasi parameter-parameter teknis yang muncul pada proses produksi, menganalisis hubungan antara parameter teknis dengan tingkat kepentingan konsumen, dan juga analisis hubungan antar parameter teknis. Setelah parameter teknis yang muncul teridentifikasi dan juga

analisis hubungan dilakukan maka matriks *House of Quality* yang menjadi bagian dari metode *Quality Function Deployment* dapat dibangun, diinterpretasi, dan dianalisis. Setelah dilakukan analisis matriks *House of Quality* maka akan muncul atribut mutu yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan parameter teknis mana yang paling berpengaruh dalam membentuk masing-masing atribut mutu yang dapat diperbaiki yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk olahan buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah (Suryaningrat, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Voice of Customer (VOC)

Keripik pisang yang diproduksi oleh KWT Nine Seru memiliki atribut penting bagi konsumen, diantaranya adalah seperti rasa, kemasan, dan harga. Untuk memastikan atribut tersebut disukai oleh pembeli, maka diperlukan survei terlebih dahulu terkait atribut mana yang paling diminati oleh konsumen.

Peneliti mengajukan 13 pertanyaan seputar atribut umum yang biasa dijadikan acuan dalam menentukan atribut pada produk olahan buah. Responden memilih skala jawaban 1-10, skala 1 mewakili penilaian tidak penting dan skala 10 sangat penting. Informasi pada Tabel 1 adalah skor rata-rata jawaban mereka dari 13 atribut yang ditanyakan. Kemudian dilakukan pengurutan/perengkingan dari skor yang paling tinggi, 10 atribut tertinggi dipandang sebagai prioritas yang diminati oleh konsumen dikelompokkan menjadi tiga variabel yaitu produk, kemasan, dan harga.

**Tabel 1. Skor Hasil Survey VOC**

No	Skor	$\bar{X}$	Ranking	No	Skor	$\bar{X}$	Ranking
1	850	8,50	7	8	864	8,64	5
2	860	8,60	6	9	899	8,99	2
3	872	8,72	3	10	754	7,54	11*
4	908	9,08	1	11	745	7,45	12*
5	850	8,50	7	12	772	7,72	9
6	865	8,65	4	13	724	7,24	13*
7	768	7,68	10				

Sumber: Data primer diolah (2023)

### Pengujian Instrumen

Kuisiner dikembangkan sebagai alat instrument pengumpul data. Pengujian instrumen dimaksudkan untuk mengevaluasi kemampuan mengukur dan konsistensi pertanyaan-pertanyaan yang digunakan didalamnya. Tabel 2 memperlihatkan hasil pengujian validitas untuk pertanyaan pertama sampai dengan pertanyaan keempat belas diperoleh koefisien korelasi lebih dari 0,195 sehingga seluruh variabel dinyatakan valid.

Selain kemampuan instrument dalam mengukur, juga dievaluasi kestabilan dalam fungsi ukur. Hasil pengujian mendapatkan koefisien alpha sebesar 0,802 pada seluruh variabel, artinya seluruh variabel memiliki kestabilan yang dapat diterima karena nilai alpha lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliable (Dyana, 2020). Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Item	r-value	Keterangan
Produk	1	0,605	Valid
	2	0,470	Valid
	3	0,511	Valid
	4	0,488	Valid
	5	0,413	Valid
Kemasan	1	0,473	Valid
	2	0,421	Valid
	3	0,531	Valid
	4	0,505	Valid
	5	0,734	Valid
	6	0,513	Valid
Harga	1	0,691	Valid
	2	0,596	Valid
	3	0,587	Valid

Sumber: Data primer diolah (2023)

**Tabel 3. Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	14

Sumber: Data primer diolah (2023)

### Tingkat Kepuasan Konsumen

Analisis tingkat kepuasan konsumen adalah analisis penilaian terhadap kondisi produk keripik pisang yang diproduksi oleh KWT Nine Seru yang bertujuan untuk membantu pelaku usaha dalam mengetahui atribut manakah yang dirasa kurang atau tidak maksimal oleh konsumen sehingga dapat dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas produk. Rekapitulasi hasil kuisioner tingkat kepuasan konsumen produk keripik pisang yang diproduksi oleh KWT Nine Seru dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen**

Variabel	Atribut	Bobot
Produk	Rasa lezat	4,13
	Variasi rasa	3,37
	Tekstur	4,38
	Ukuran	3,57
	Tanpa pengawet	4,56
Kemasan	Bahan	3,71
	Nilai seni	2,84
	Informasi kadaluarsa	1,87
	Informasi merek dan alamat produksi	3,19
	Label halal	2,28
Harga	Izin Depkes	1,84
	Sesuai rasa	3,90
	Terjangkau	4,05
	Kompetitif	3,82

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa skor rata-rata untuk atribut produk adalah berkisar antara 3,37 hingga 4,56, menandakan bahwa tanggapan konsumen terhadap atribut produk adalah puas, artinya konsumen menilai bahwa keripik pisang yang diproduksi oleh KWT Nine Seru memiliki rasa yang lezat, tanpa bahan pengawet, teksturnya garing/renyah, ukuran yang sesuai, serta tersedia pilihan rasa yang cukup variatif. Untuk menjaga kualitas produk dapat dilakukan dan mengurangi kerusakan produk yang disebabkan oleh faktor manusia dapat dilakukan dengan: a) Melakukan briefing secara rutin tentang instruksi kerja sebelum proses produksi dimulai; b) Memasang Standar oprasional Prosedur (SOP) pembuatan bahan, setiap anggota untuk tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan; d) mengerjakan produk tidak bersamaan dengan pekerjaan yang lainnya (Sukanteri, *et al.*, 2020)

Berbeda dengan hasil yang diperoleh untuk atribut kemasan, terdapat empat variabel yang memiliki nilai skor dibawah 3, artinya konsumen merasa kurang puas terhadap variabel tersebut diantaranya adalah menurut konsumen, kemasan produk keripik yang diproduksi oleh KWT Nine Seru tidak memiliki nilai seni, tidak ada label halal, tidak ada informasi mengenai tanggal kadaluarsa, serta tidak ada informasi mengenai izin Departemen Kesehatan. Diferensiasi produk dengan memperluas lini produk yang akan dijual, baik dari variasi, bentuk dan kualitas kemasan yang akan berdampak pada semakin banyaknya pilihan yang ditawarkan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas (Suparyana, *et al.*, 2020).

Atribut harga memiliki skor antara 3,82 hingga 4,05, ini menandakan bahwa tanggapan konsumen terhadap harga keripik pisang yang diproduksi oleh KWT Nine Seru adalah puas, artinya konsumen menilai bahwa harga keripik pisang yang dijual sudah sesuai rasa yang diinginkan oleh konsumen, harga keripik pisang juga terjangkau, serta harga keripik pisang tersebut mampu bersaing dengan merek lain.

### Pembentukan Respon Teknis

Temuan dalam tahap *Voice of Customer* merupakan spesifikasi yang diminta konsumen terhadap keripik pisang yang diproduksi oleh KWT Nine Seru. Respon dari KWT Nine Seru terhadap *Voice of Customer* dinamakan respon teknis. Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan KWT Nine Seru mendapatkan bentuk respon teknis yang disiapkan, yaitu: Kualitas pisang, Bahan Baku, Rasa, Pemasaran, serta kemasan. Semua respon teknis tersebut merupakan kesatuan untuk mengelola semua atribut yang diinginkan konsumen, sedangkan secara manajerial beberapa respon teknis memiliki hubungan lebih kuat terhadap atribut tertentu yang dapat berbeda.

**Tabel 5. Diagram Hubungan Respon Teknis dengan Atribut**

Kualitas Pisang	1. Rasa lezat 2. Variasi rasa 3. Tekstur renyah/garing 4. Ukuran sesuai 5. Tanpa pengawet 6. Harga sesuai rasa 7. Harga terjangkau semua kalangan 8. Harga kompetitif dengan merek lain
Bahan baku	1. Rasa lezat 2. Variasi rasa 3. Tekstur renyah/garing 4. Ukuran sesuai 5. Tanpa pengawet 6. Terdapat nformasi label halal pada kemasan

	7. Terdapat informasi ijin Depkes pada kemasan 8. Harga sesuai rasa 9. Harga terjangkau semua kalangan 10. Harga kompetitif dengan merek lain
Rasa	1. Rasa lezat 2. Variasi rasa 3. Tekstur renyah/garing 4. Tanpa pengawet 5. Terdapat informasi kadaluarsa pada kemasan 6. Harga sesuai rasa 7. Harga terjangkau semua kalangan 8. Harga kompetitif dengan merek lain
Kemasan	1. Bahan kemasan bermutu 2. Kemasan menarik mengandung nilai seni 3. Terdapat informasi kadaluarsa pada kemasan 4. Terdapat informasi merek dan alamat produksi pada kemasan 5. Terdapat nformasi label halal pada kemasan 6. Terdapat informasi ijin Depkes pada kemasan
Pemasaran	1. Rasa lezat 2. Tanpa pengawet 3. Bahan kemasan bermutu 4. Kemasan menarik mengandung nilai seni 5. Terdapat informasi kadaluarsa pada kemasan 6. Terdapat informasi merek dan alamat produksi pada kemasan 7. Terdapat nformasi label halal pada kemasan 8. Terdapat informasi ijin Depkes pada kemasan 9. Harga sesuai rasa 10. Harga terjangkau semua kalangan 11. Harga kompetitif dengan merek lain

Respon teknis kualitas telah memiliki hubungan kuat dengan atribut rasa lezat, tekstur renyah, tanpa pengawet, harga sesuai rasa, harga terjangkau semua kalangan, serta harga kompetitif dengan merek lain. Kemudian memiliki hubungan sedang dengan varian rasa dan ukuran. Hubungan berbagai respon teknis dengan atribut yang merupakan *consumer requirement* keripik pisang KWT Nine Seru dapat dilihat pada Tabel 5.

### Hubungan *Customer Requirement* dengan Respon Teknis

Atribut yang sama bisa memiliki hubungan dengan beberapa respon teknis yang berbeda, hal ini dikarenakan pengelolaan satu atribut membutuhkan multi respon. Kekuatan hubungan atribut dengan respon teknis ditentukan berdasarkan tingkat kesesuaian keduanya. Respon teknis yang memiliki job deskripsi sangat sesuai dengan atribut berarti memiliki tanggung jawab besar atau tingkat hubungan yang kuat. Setingkat di bawahnya dinilai sedang, dan paling rendah dinilai lemah.

Dalam QFD hubungan kuat diberi bobot 9 dan diberi simbol ● dalam penelitian ini, kemudian untuk hubungan sedang diberi bobot 3 dan diberi simbol ○, untuk hubungan lemah diberi bobot 1 dan diberi simbol Δ. Tingkat hubungan atribut dengan respon teknis yang ditetapkan dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 5 Tingkat Hubungan Respon Teknis dengan Atribut**

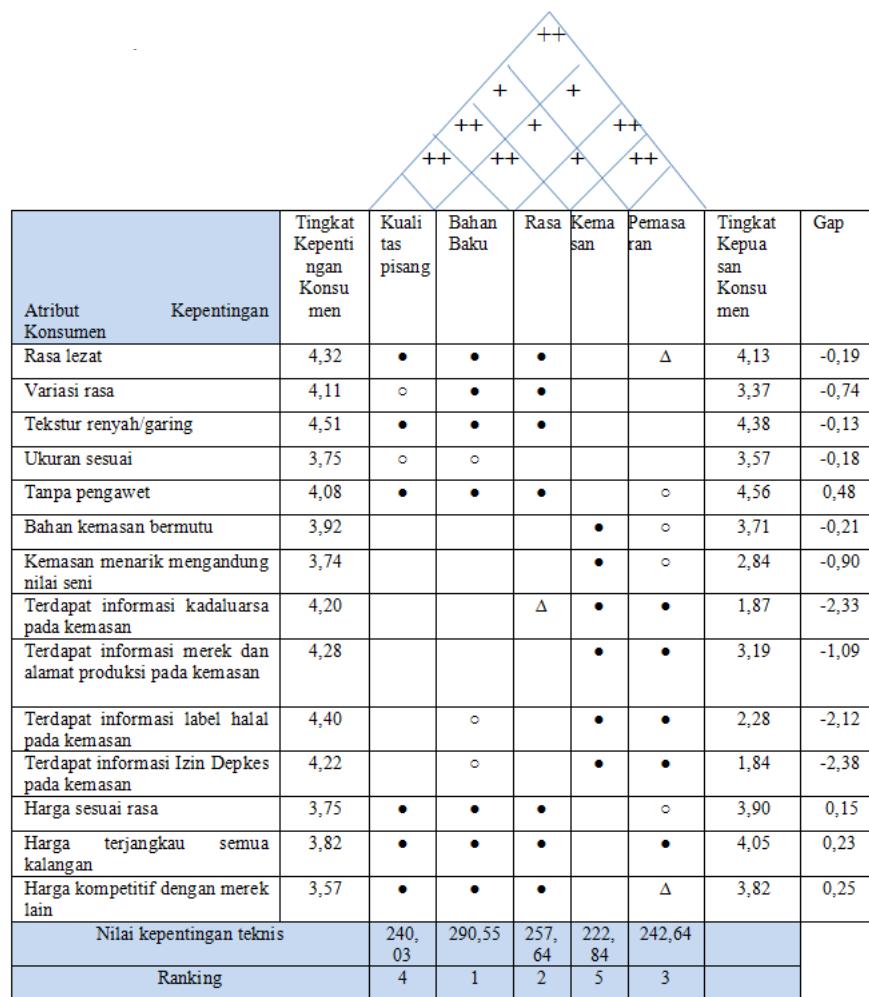
	<b>Atribut</b>	<b>Hubungan</b>	<b>Simbol</b>
Kualitas Pisang	1. Rasa lezat	Kuat	●
	2. Variasi rasa	Sedang	○
	3. Tekstur renyah/garing	Kuat	●
	4. Ukuran sesuai	Sedang	○
	5. Tanpa pengawet	Kuat	●
	6. Harga sesuai rasa	Kuat	●
	7. Harga terjangkau semua kalangan	Kuat	●
	8. Harga kompetitif dengan merek lain	Kuat	●
Bahan baku	1. Rasa lezat	Kuat	●
	2. Variasi rasa	Kuat	●
	3. Tekstur renyah/garing	Kuat	●
	4. Ukuran sesuai	Sedang	○
	5. Tanpa pengawet	Kuat	●
	6. Terdapat informasi label halal pada kemasan	Sedang	○
	7. Terdapat informasi ijin Depkes pada kemasan	Sedang	○
	8. Harga sesuai rasa	Kuat	●
	9. Harga terjangkau semua kalangan	Kuat	●
	10. Harga kompetitif dengan merek lain	Kuat	●
Rasa	1. Rasa lezat	Kuat	●
	2. Variasi rasa	Kuat	●
	3. Tekstur renyah/garing	Kuat	●
	4. Tanpa pengawet	Kuat	●
	5. Terdapat informasi kadaluarsa pada kemasan	Lemah	△
	6. Harga sesuai rasa	Kuat	●
	7. Harga terjangkau semua kalangan	Kuat	●
	8. Harga kompetitif dengan merek lain	Kuat	●
Kemasan	1. Bahan kemasan bermutu	Kuat	●
	2. Kemasan menarik mengandung nilai seni	Kuat	●
	3. Terdapat informasi kadaluarsa pada kemasan	Kuat	●
	4. Terdapat informasi merek dan alamat produksi pada kemasan	Kuat	●
	5. Terdapat informasi label halal pada kemasan	Kuat	●
	6. Terdapat informasi ijin Depkes pada kemasan	Kuat	●
Pemasaran	1. Rasa lezat	Lemah	△
	2. Tanpa pengawet	Sedang	○
	3. Bahan kemasan bermutu	Sedang	○
	4. Kemasan menarik mengandung nilai seni	Sedang	○
	5. Terdapat informasi kadaluarsa pada kemasan	Kuat	●
	6. Terdapat informasi merek dan alamat produksi pada kemasan	Kuat	●
	7. Terdapat informasi label halal pada kemasan	Kuat	●
	8. Terdapat informasi ijin Depkes pada kemasan	Kuat	●
	9. Harga sesuai rasa	Sedang	○
	10. Harga terjangkau semua kalangan	Kuat	●
	11. Harga kompetitif dengan merek lain	lemah	△

## Penyusunan dan Interpretasi Matrix *House of Quality*

Skor respon teknis dapat merepresentasikan prioritas atribut yang diharapkan konsumen untuk dipenuhi oleh pelaku usaha. Dalam pengertian semua atribut penting, skor hanya sekedar prioritas. Dimulai dari yang diinginkan oleh konsumen yang memiliki nilai skor paling tinggi.

Dalam rangka menindaklanjuti skor respon teknis, diperlukan kerjasama antar berbagai respon teknis yang memiliki keterkaitan. Respon teknis yang saling mendukung seperti kualitas pisang dan bahan baku menunjukkan bersifat positif, juga sangat kuat kaitannya karena untuk menghasilkan keripik pisang yang bagus diperlukan kualitas pisang dan bahan baku yang bagus.

Berdasarkan sifat dan kadar relasi diklasifikasikan menjadi empat jenis relasi antar respon teknis, yaitu hubungan positif kuat dengan symbol ++, hubungan positif dengan symbol +, hubungan negative dengan symbol -, dan hubungan negative kuat dengan symbol ▼. Berikut gambar hubungan antar respon teknis dalam bangunan *Quality Function Deployment*, sekaligus menyatukan semua perhitungan lainnya dalam satu gambar akhir QFD (Suhendar, 2014) (Basuki, 2020).



Gambar 1. *Quality Function Deployment* Keripik Pisang KWT Nine Seru

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Produk keripik pisang yang dihasilkan oleh KWT Nine Seru belum memenuhi tingkat keinginan konsumen. Hal tersebut terlihat dari adanya gap yang terjadi antara kepuasan dengan kepentingan konsumen yang masih tinggi. Dari gap analisis dapat diketahui prioritas atribut mana yang perlu diperbaiki atau dikembangkan agar dapat memenuhi keinginan konsumen.
2. Hasil QFD dapat menjelaskan karakteristik atribut mana yang perlu diprioritaskan untuk dipasarkan dan dikembangkan sesuai dengan keinginan konsumen, skor tinggi merepresentasikan keinginan tinggi dan skor rendah sebaliknya. Prioritas kerja dari lima respon teknis tersebut secara berurutan adalah bahan baku, rasa, pemasaran, kualitas pisang, dan kemasan. Prioritas disini adalah yang memiliki kontribusi besar dalam memenuhi keinginan konsumen.

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Keripik pisang Nine Seru sebaiknya selalu meningkatkan kualitas produk dengan perbaikan atau pengembangan produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berdampak pada volume penjualan, karena keripik pisang ini bisa dijadikan sebagai oleh-oleh khas Kecamatan Batukliang mengingat Kecamatan Batukliang ini merupakan daerah wisata.
2. Target-target yang belum maksimal harus terus diupayakan untuk dipenuhi, karena merupakan pertimbangan kuat konsumen dalam memutuskan pemilihan produk yang akan dikonsumsi. Terdapat 14 atribut yang diharapkan oleh konsumen, semua harus diupayakan untuk dipenuhi agar konsumen puas dengan produk keripik pisang yang diproduksi oleh KWT Nine Seru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, M., Aprilyanti, S., Azhari, A., & Erwin, E. (2020). Perancangan Ulang Alat Perontok Biji Jagung dengan Metode Quality Function Deployment. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 6(1), 23-30. <https://doi.org/10.30656/intech.v6i1.2196>
- Dyana, N., Budiharti, N., & Galuh, H. (2020). Analisis QFD (Quality Function Deployment) Untuk Perbaikan Produk Thai Tea Merek Kaw-Kaw Di UKM Waralaba di Landungsari, Malang. *Jurnal Valtech*, 3(2), 153-159. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/2768>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kurriwati, N. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Trunojoyo*. 1(1), 48-55. <https://doi.org/10.21107/ee.v1i1.994>
- Lemeshow, S., Hosmer, D., Klar, J., & Lwanga, S. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. United States: John Wiley & Sons.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Putri, N., Pujiyanto, T., & Kastaman, R. (2021). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang Terintegrasi Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 5(4), 1037-1050. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.04.7>
- Suhendar, E. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta*. 7(4), 372-386. <http://dx.doi.org/10.30998/faktorexacta.v7i4.291>

- Sukanteri, N. P., Suparyana, P. K., Suryana, I., Diah Yuniti, I., & Verawati, Y. (2020). Manajemen Pengendalian Mutu Dalam Produksi Agribisnis pada Kelompok Wanita Tani Ayu Tangkas. *Galung Tropika*, 9(3), 209-222. <https://doi.org/10.31850/jgt.v9i3.626>
- Suparyana, P. K., Sukanteri, N. P., & Septiadi, D. (2020). Stategi Pengembangan Usaha Produksi Kue Pada Kelompok Wanita Tani Ayu Tangkas Di Kecamatan Selemadeg Timur, Bali. *Agrisaintifika: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 4(1), 46–59. <https://doi.org/10.32585/ags.v4i1.844>
- Suryaningrat, I. B., Amilia, W., Mayasari, F. R., & Rusdianto, A. W. (2020). Product Quality Analysis of Pia Edamame Using Quality Function Deployment Method. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 9(2), 109-118. <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2020.009.02.4>
- Suryaningrat, I. B., Djumarti, Ruriani, E., & Kurniawati, I. (2010). Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Peningkatan Kualitas Produk Mie Jagung. *Jurnal Agroteknologi*, 4(1), 8-17. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAGT/article/view/2309>