

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS
PRODUK BATIK MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (QFD)**

(STUDI KASUS BATIK BL DI PEKALONGAN)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**MUHAMMAD HARIS ADIEBA
C2A009227**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Haris Adieba
Nomor Induk Mahasiswa : C2A009227
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS
PRODUK BATIK MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (QFD) (STUDI KASUS BATIK
BL DI PEKALONGAN)**
Dosen Pembimbing : Drs. Bambang Munas Dwiyanto, Dip. Com, MM

Semarang,

Dosen Pembimbing,

Drs. Bambang Munas Dwiyanto, Dip. Com, MM
NIP. 19580906 198703 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Muhammad Haris Adieba
Nomor Induk Mahasiswa : C2A009227
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS
PRODUK BATIK MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (QFD) (STUDI KASUS BATIK
BL DI PEKALONGAN)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal

Tim Penguji

1. Drs. B. Munas Dwiyanto, Dip. Com, MM ()
2. Amie Kusumawardhani, Ph. D ()
3. Drs. A. Mulyo Haryanto, M.Si. ()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya, Nurul Mutya Utami, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Peningkatan Kualitas Produk Menggunakan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Batik BL di Pekalongan)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak dapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya yang saya salin itu, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang,

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Haris Adieba
NIM. C2A009227

ABSTRAK

Persaingan di dunia perbatikan sekarang memiliki perkembangan yang pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya produk-produk batik di setiap kota maupun negara dengan bermacam-macam kualitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dari Batik BL Pekalongan dalam menghadapi persaingan. Variabel terikat adalah kualitas produk, variabel independen adalah persepsi kualitas tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

Sampel penelitian adalah 35 Reseller dari Batik BL Pekalongan. Data yang digunakan diperoleh melalui angket dan wawancara langsung. Analisis data dengan analisis deskriptif. Berdasarkan HOQ dibuat analisis QFD untuk meningkatkan kualitas.

Temuan hasil penelitian adalah : 1) nilai kepuasan pelanggan masih minus, artinya pelanggan masih belum puas dengan produk batik BL Pekalongan; 2) tingkat kesulitan tertinggi yang dihadapi adalah para karyawan yang handal. Prioritas utama berdasarkan hasil penentuan prioritas target, yang harus menjadi perhatian adalah technical descriptor, sedangkan untuk mengembangkan produk harus memprioritaskan keunggulan kompetitifnya, corak produk batik dan kinerja produk. Prioritas utama tentang hows, yang paling perlu diperhatikan dalam mengembangkan produknya adalah desain harga yang lebih kompetitif dan konsistensi produk.

Kata kunci : *batik, kualitas produk, QFD.*

ABSTRACT

The competition in the batik world has rapid development nowadays. It can be seen from how many batik products in every city or even country with various qualities. This study aims to improve the product quality of Batik BL Pekalongan in terms of facing competition. The dependent variable is the product quality and the independent variable is the interest rate quality perception and level of satisfaction.

The samples are 35 resellers from Batik BL Pekalongan. The data used were obtained through questionnaires and interviews. Data were analyzed using descriptive analysis. Based on the HOQ, QFD analysis was made to improve the quality.

The findings of the research are: 1) the value of customer satisfaction is still minus, meaning that customers are not satisfied yet with the product of batik BL Pekalongan ; 2) the highest degree of difficulty encountered is reliable employees. The main priority is based on the results of the targets prioritization, which should be the concern of the technical descriptor, while product developing must prioritize its competitive advantages, batik products style and product performance. The main priority of the hows, the thing that need consideration the most in developing the product designs are more competitive prices and products consistency.

Keywords : batik, product quality, QFD.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul " **ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PRODUK BATIK MENGGUNAKAN PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) (STUDI KASUS BATIK BL DI PEKALONGAN)** " yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen
3. Dr.Irene Rini Demi Pengestuti, ME selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, penuh kesabaran membimbing, memotivasi dan mengarahkan penulis. Arahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini..
4. Drs. Bambang Munas Dwiyanto, Dip. Com, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang di tengah kesibukannya telah melaungkan waktu

untuk membimbing , mengarahkan dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ayahanda Sugeng Lumintu dan Ibunda Enny Apriadiningsih tercinta yang telah memberikan dukungan kasih sayang, arahan, dukungan moril, dan finansial kepada penulis selama ini.
7. Adik-adikku tersayang Ashila Tsania Putri dan Hizba Zaka Putra yang selalu memberikan dukungan canda tawa dan doa yang tiada henti kepada penulis.
8. Teman-teman Lunar Cafe, Komando, Adit, Luki dan semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah mengisi hari-hari di Semarang dengan senyuman dan candaan, dan juga telah mengajarkan banyak hal baru selama penulis berada di Semarang.
9. Teman-teman kota Pekalongan, teman-teman futsal di Semarang, teman-teman Wisma Sarjana, teman – teman kost , teman-teman Manajemen Reg 2 angkatan 2009, teman-teman KKN TIM I UNDIP desa Sumber Rahayu Kendal, yang selalu memotivasi penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Saran dan masukan sangat dinantikan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Semarang, 2014

Penulis,

Muhammad Haris Adieba
NIM. C2A009227

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas	9
2.2 Aplikasi Konsep Kualitas Berdasarkan Pandangan Tradisional Dan Modern .	15
2.3 <i>Quality Function Deployment-QFD</i>	16
2.3.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.3.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.3.3 Tahap-Tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	18
2.3.4 <i>Matrix House Of Quality</i>	19
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Berpikir	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Sumber Data	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis	32
3.6.1 Validitas dan Reliabilitas	33
3.6.2 Analisis Deskriptif	34
3.6.3 Koefisien Korelasi Berperingkat Spearman untuk Matrik HOQ.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Langkah-Langkah Penelitian	38
4.2 Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	39
4.2.2 Lama Menjadi Pelanggan	40
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.3.1 Uji Validitas.....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Analisis Deskripsi Variabel.....	42
4.4.1 Persepsi Tingkat Kepuasan.....	44
4.4.2 Persepsi Tingkat Harapan	46
4.4.3 Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dengan Harapan Pelanggan	48
4.4.4 Tingkat Kepentingan Indikator.....	49
4.5 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	50
4.5.1 Penentuan Kebutuhan Konsumen (<i>Whats</i>)	51
4.5.2 Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen	51
4.5.3 Penentuan <i>Technical Descriptor</i> (<i>Hows</i>).....	52
4.5.4 Penentuan Nilai Target (<i>Goal</i>).....	53
4.5.5 Penentuan Rasio Perbaikan Konsumen (<i>Improvement Ratio</i>).....	53

4.5.6 Penentuan Tingkat Kesulitan Pencapaian <i>Hows</i>	54
4.5.7 Penentuan hubungan <i>Hows dan Whats</i>	55
4.5.8 Penentuan <i>Benchmarking (Competitive Analysis)</i>	57
4.5.9 Penentuan Prioritas Target (<i>Relative Weight</i>).....	58
4.6 Pembahasan.....	61
4.6.1 Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> Pada Rencana Peningkatan Kualitas Produk Batik BL Pekalongan	61
4.6.2 Matriks <i>House of Quality (HOQ)</i> Dalam Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> Pada Rencana Peningkatan Kualitas Produk Batik BL Pekalongan	62
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data penjualan Batik BL Pada Tahun 2014	5
Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Kriteria Pencapaian	35
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.2	Lama Menjadi Pelanggan	40
Tabel 4.3	Uji Validitas Indikator Persepsi Kepuasan.....	41
Tabel 4.4	Uji Validitas Indikator Persepsi Harapan.....	41
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.6	Kriteria Pencapaian	43
Tabel 4.7	Hasil Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.8	Kriteria Pencapaian	44
Tabel 4.9	Frekuensi Jawaban Tingkat Kepuasan	44
Tabel 4.10	Tingkat Pencapaian	45
Tabel 4.11	Kriteria Pencapaian	46
Tabel 4.12	Frekuensi Jawaban Tingkat Harapan.....	47
Tabel 4.13	Tingkat Pencapaian	47
Tabel 4.14	Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dengan Harapan Pelanggan.....	48
Tabel 4.15	Ranking Ketidakpuasan.....	49
Tabel 4.16	Penentuan Goal	53
Tabel 4.17	<i>Improvement Ratio</i>	53
Tabel 4.18	Penentuan Goal	54
Tabel 4.19	<i>Competitive Analysis</i>	57
Tabel 4.20	Penentuan Prioritas Target	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dua Aspek Utama Matriks Rumah Kualitas	20
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1	Tingkat Kepuasan	45
Gambar 4.2	Tingkat Harapan	47
Gambar 4.3	Diagram Kartesius	49
Gambar 4.4	Matriks House Of Quality	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2	Data Tabulasi.....	73
Lampiran 3	Output Descriptives	77
Lampiran 4	Diagram Kartesius	78
Lampiran 5	Nonparametric Correlations	79
Lampiran 6	Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	84
Lampiran 7	Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tujuan utama dari sebuah perusahaan pada dasarnya adalah untuk menghasilkan laba. Hasil akhir dari tujuan utama itu diharapkan optimal. Agar hasil akhir itu optimal, maka perusahaan harus mencapai sasaran tepat waktu dalam jumlah produksi, waktu produksi, mutu produksi, dengan biaya yang efisien.

Persaingan antar perusahaan dalam pasar bebas menjadi pendorong bagi perusahaan untuk meningkatkan perhatian terhadap mutu suatu produk. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan tertentu yang mampu unggul dalam persaingan itu. Perusahaan yang dimaksud adalah perusahaan yang dapat menjaga serta mengelola sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien. Perusahaan harus memiliki konsistensi atas kualitas produk baik barang maupun jasa dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi pendorong bagi perusahaan dalam upaya menghasilkan produk yang memenuhi kepuasan dan kebutuhan konsumen.

Pada saat ini, perusahaan kecil maupun perusahaan besar membutuhkan sistem maupun proses pengelolaan dan produksi dengan baik. Proses produksi yang dimaksud harus mengutamakan hasil produk yang berkualitas tinggi. Namun keterbatasan alat produksi menyebabkan proses produksi yang kurang maksimal. Perkembangan peradaban manusia telah

memicu peningkatan kebutuhan dan keinginan baik dalam jumlah, variasi jenis, dan tingkat mutu. Perkembangan ini menimbulkan tantangan untuk dapat memenuhi keinginan tersebut dengan cara meningkatkan kemampuan dalam menyediakan dan menghasilkan suatu produk. Peningkatan kemampuan dalam penyediaan dan penghasilan suatu produk merupakan usaha yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan secara efektif dan efisien. Usaha ini dilakukan agar perusahaan mendapatkan keuntungan maksimal.

Kegagalan suatu produksi akan memicu perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas suatu produk. Dalam proses produksi, diharapkan menghasilkan produk yang sempurna (*good unit*), tetapi juga akan muncul kemungkinan menghasilkan produk yang kurang baik atau produk rusak yang tidak diharapkan pada awalnya. Pada kenyataannya, produk rusak atau gagal akan selalu mengiringi produk sempurna dalam suatu produksi. Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor, misalnya pemilihan bahan baku yang kurang baik, tenaga kerja yang kurang memadai atau tidak mempunyai keahlian yang cukup dalam memproses suatu produk, dan alat-alat produksi.

Untuk mencapai produk yang berkualitas, perusahaan harus selalu melakukan upaya *control* dan upaya untuk selalu meningkatkan serta mempertahankan kualitas produknya, sehingga diperoleh hasil yang sempurna. Untuk melakukan perbaikan terus-menerus terhadap kualitas produk, maka elemen produksi merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan. Pengukuran kinerja produksi yang tepat merupakan faktor

utama kesuksesan proses produksi. Menurut Oakland (1993) faktor yang sangat penting dan menentukan sukses atau tidaknya suatu usaha adalah kualitas (*quality*), kehandalan (*reliability*), harga (*cost*) dan pengiriman (*delivery*). Dari keempat faktor tersebut, kualitas adalah faktor yang paling penting. Ketika suatu perusahaan fokus terhadap kualitas akan terjadi peningkatan kinerja. Kualitas juga memiliki peranan yang besar dalam menentukan reputasi suatu perusahaan. Ketika suatu perusahaan dikenal dengan reputasi kualitas produk atau jasa yang buruk.

Menurut Crosby dalam Ariani (2004) produk yang berkualitas merupakan standarisasi dari keinginan konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menciptakan produk-produk yang sesuai dengan spesifikasi tersebut agar perusahaan tetap dapat mempertahankan eksistensinya dalam memproduksi produk guna dalam mendapatkan keuntungan.

Berbagai jenis metode dikembangkan oleh perusahaan untuk menghasilkan produk dengan mutu yang lebih baik. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah salah satu metode yang berkaitan dengan proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menterjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknik yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak (Nasution, 2001: 52).

Batik merupakan salah satu karya seni budaya bangsa Indonesia yang dikagumi dunia dan patut dilestarikan keberadaannya serta dibudidayakan secara maksimal, dan batik merupakan industri kerajinan yang merupakan

usaha turun-temurun dari generasi ke generasi, namun belum sepenuhnya ditangani secara profesional sehingga perkembangannya relatif sangat lamban.

Kota Pekalongan merupakan daerah yang memiliki banyak perusahaan batik. Meskipun dijuluki kota Batik namun batik dari Pekalongan juga tak lepas dari banyaknya persaingan yang muncul dari daerah lain seperti Surakarta, Cirebon, Madura, dan lain-lain. Persaingan batik itu menjadi satu tekanan sekaligus tantangan bagi pengusaha batik Pekalongan untuk tetap eksis. Pertimbangan untuk mengedepankan kualitas menjadi salah satu hal yang menjadi fokus pengusaha batik.

Batik Pekalongan termasuk batik pesisir yang karya warna. Ciri khas batik pesisir, ragam hiasnya bersifat naturalis dan sangat dipegaruhi berbagai etnis di daerah tersebut. Batik BL memproduksi batik Pekalongan. Batik BL adalah salah satu UKM batik tulis Pekalongan yang sudah cukup lama berdiri. Batik BL mempunyai ciri khas yang membuatnya berbeda dengan batik tulis Pekalongan lainnya. Akan tetapi, pada tahun 2014 terjadi penurunan penjualan produk Batik BL. Hal ini disebabkan oleh konsumen yang mulai mencari batik dengan pola atau motif yang baru dan berbeda mengikuti perkembangan zaman. Data penjualan Batik BL pada tahun 2014 dapat dilihat pada Tabel 1.1

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa penjualan dari batik pada Batik BL Pekalongan cenderung mengalami penurunan terutama sejak periode Agustus 2014 hingga Desember 2014. Bulan Juli 2014 penjualan batik pada

Batik BL Pekalongan mengalami peningkatan hingga 138,19% karena merupakan momen Lebaran dan kondisi tersebut terjadi setiap tahun. Namun hal tersebut diikuti penurunan yang terus menerus dari 605 potong per bulan menjadi hanya 222 potong per bulan yang menunjukkan adanya penurunan keputusan pelanggan untuk membeli produk batik pada Batik BL.

Tabel 1.1 Data penjualan Batik BL Pada Tahun 2014

Data Penjualan Batik BL Pada Tahun 2014					Komplain	Perubahan
Bulan	Batik (Potong)	Perbedaan	Target	Pencapaian		
Januari	621	-	600	103.50%	39	-
Februari	412	-33.66%	600	68.67%	37	-5.13%
Maret	154	-62.62%	600	25.67%	43	16.22%
April	183	18.83%	600	30.50%	45	4.65%
Mei	257	40.44%	600	42.83%	47	4.44%
Juni	254	-1.17%	600	42.33%	49	4.26%
Juli	605	138.19%	600	100.83%	59	20.41%
Agustus	407	-32.73%	600	67.83%	52	-11.86%
September	402	-1.23%	600	67.00%	54	3.85%
Oktober	322	-19.90%	600	53.67%	63	16.67%
November	251	-22.05%	600	41.83%	68	7.94%
Desember	222	-11.55%	600	37.00%	79	16.18%

Sumber : Batik BL Pekalongan, 2015

Kondisi demikian mengisyaratkan bahwa perusahaan harus melakukan inspeksi dalam upaya untuk meningkatkan penjualan produk batik. Hal ini didukung pula oleh adanya *complain* dari konsumen yang menunjukkan peningkatan. Komplain pelanggan paling meningkat pada bulan Juli karena pada bulan Juli penjualan paling banyak, dan sejak September hingga Desember 2014, *complain* pelanggan mengalami peningkatan. *Complain* yang dilakukan oleh konsumen tersebut sebagian besar adalah karena adanya kualitas dari produk Batik BL tidak sesuai dengan kriteria kualitas produk batik yang diinginkan oleh konsumen. Adanya *complain* yang

semakin meningkat ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Batik BL Pekalongan mengalami penurunan.

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, harus fokus pada kepuasan konsumen supaya bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen, maka digunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Menurut Wijaya (2011:34), metode QFD merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam perencanaan pengembangan yang tepat.

Upaya untuk meningkatkan mutu atau kualitas produk batik harus menjadi perhatian utama perusahaan. Dengan penjelasan tersebut menunjukkan akan pentingnya kualitas produk bagi produk batik, sehingga perlu dilakukan penelitian apakah dengan penggunaan metode QFD guna mencapai tingkat kualitas produk yang unggul dan menjadi pilihan konsumen.

Berdasarkan hal-hal di atas maka peneliti tertarik melakukan studi penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Produk Batik Menggunakan Pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus Batik BL Di Pekalongan)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada rencana peningkatan kualitas produk Batik BL Pekalongan?
2. Bagaimana cara penyusunan matriks *House Of Quality* (HOQ) dalam penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada rencana peningkatan kualitas produk Batik BL Pekalongan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada rencana peningkatan kualitas produk Batik BL Pekalongan.
2. Menganalisis cara penyusunan matriks *House Of Quality* (HOQ) dalam penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada rencana peningkatan kualitas produk Batik BL Pekalongan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Pihak perusahaan

Memberikan masukan berupa bahan evaluasi dan solusi alternatif dalam strategi peningkatan kualitas produk batik yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2. Pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi pengetahuan bagi pihak-pihak yang ingin mempelajari hal yang sama untuk penelitian yang lebih lanjut.

3. Perkembangan ilmu pengetahuan ekonomi operasional

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dalam perkembangan ilmu pengetahuan ekonomi operasional khususnya penerapan QFD di perusahaan batik.