

ABSTRAKSI

Pertumbuhan pemakai jilbab remaja di Bandung semakin pesat dari tahun ke tahun. Keadaan ini membuka peluang bisnis baru, yakni pakaian remaja berjilbab yang casual. Toko Polite berdiri sejak tahun 2005. Setelah Toko Polite berdiri selama 2 tahun, Toko ini mengalami penurunan penjualan di tahun kedua. Melalui tahapan wawancara kepada beberapa pelanggan yang telah jarang berkunjung ke toko Polite, maka ditarik kesimpulan bahwa perlu adanya pengelolaan produk dan layanan Toko Polite yang lebih baik agar penjualan meningkat kembali.

QFD (*Quality Function Deployment*) yang didefinisikan sebagai metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan 'suara-suara konsumen' ke dalam proses perancangannya diharapkan dapat menjadi *tool* untuk mengembangkan Toko Polite agar mampu memberikan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan para pelanggannya. Dalam penelitian ini, pengolahan data hanya dilakukan sampai iterasi 2.

Untuk mendapatkan data primer, dilakukan wawancara kepada pelanggan Toko Polite. Berdasarkan wawancara yang dilakukan maka didapat 16 atribut kebutuhan yang selanjutnya akan dikelompokkan dengan menggunakan *tree diagram*. Penilaian yang dilakukan terhadap data primer adalah tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Perhitungannya dilakukan dengan menggunakan metode *Weight Average Performance* (WAP). Data sekunder diperoleh dari Toko Polite, Toko pesaing, literatur serta internet.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat 25 karakteristik teknis dan 25 *critical part* yang dapat memenuhi ke-16 atribut kebutuhan pelanggan tersebut. Lima atribut kebutuhan yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi adalah produk yang ditawarkan beraneka ragam (nilai *raw weight* : 10,02), Toko berusaha mengetahui keinginan pelanggan (nilai *raw weight* : 7,62), Pakaian yang dijual nyaman dipakai (nilai *raw weight* : 7,48), Harga pakaian terjangkau (nilai *raw weight* : 7,17), dan Fasilitas interior ditata dengan menarik (nilai *raw weight* : 7,11). Atribut yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi berarti menjadi prioritas untuk ditingkatkan performansinya. Lima karakteristik teknis yang memiliki nilai kontribusi tertinggi adalah Kain yang digunakan (nilai kontribusi : 2,54), Jenis desain interior (nilai kontribusi : 1,48), Jumlah kaos per warna (nilai kontribusi : 1,42), Bentuk pola kaos (nilai kontribusi : 1,39), dan desain sablon (nilai kontribusi : 1,33). Sedangkan lima *critical part* yang memiliki nilai kontribusi tertinggi adalah karakteristik desain pakaian (nilai kontribusi : 2,01), Harga yang ditawarkan (nilai kontribusi : 1,93), Luas area pakaian (nilai kontribusi : 1,45), jumlah pendingin ruangan (nilai kontribusi : 1,39), dan intensitas kontak secara personal (nilai kontribusi : 1,23).

Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai rekomendasi bagi Toko Polite untuk dapat melakukan pengembangan kualitas terhadap produk dan layanannya sehingga Toko Polite dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada dan menarik calon pelanggan baru.