

ABSTRAKSI

Persaingan dalam bisnis kuliner semakin ketat seiring meningkatnya angka pengeluaran yang dialokasikan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara untuk kuliner di Indonesia. Amanda Brownies merupakan salah satu perusahaan kuliner di Indonesia yang memproduksi *brownies*, *cake* dan *pastry*. Untuk memenangkan persaingan dalam bisnis kuliner, Amanda Brownies harus melakukan inovasi produk yang berkualitas. Brownies Kukus 3 Flava merupakan produk inovasi Amanda Brownies untuk memasuki segmen anak muda. Saat ini, Amanda Brownies belum mampu memberikan kualitas terbaik dari Brownies Kukus 3 Flava karena masih ditemukan berbagai macam keluhan pelanggan. Oleh karena itu, Amanda Brownies melakukan peningkatan kualitas produk Brownies Kukus 3 Flava sebagai keunggulan kompetitif perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas produk Brownies Kukus 3 Flava sesuai dengan *true customer needs* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk serta mempertimbangan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut. Tahap pertama yaitu mengidentifikasi *true customer needs*. Proses ini telah dilakukan pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Kebutuhan Produk Brownies Kukus 3 Flava Menggunakan Integrasi *Product Quality* dan Model Kano di Amanda Brownies”. Dari penelitian tersebut didapat 15 *true customer needs*. Penurunan *true customer needs* menjadi karakteristik teknis dilakukan pada QFD iterasi 1 kemudian terpilih 8 karakteristik teknis berdasarkan *ranking* dan target pencapaian yang kemudian akan dilanjutkan pada QFD iterasi 2.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan pesaing dengan tujuan untuk mengembangkan kualitas produk Brownies Kukus 3 Flava. Rekomendasi yang diberikan antara lain penggunaan jenis bahan perisa *core jam* rasa *green tea*, penggunaan jenis bahan perisa *core jam* rasa lemon, penggunaan jenis bahan perisa *core jam* rasa *strawberry*, menggunakan bahan pewarna Tatzine dan Methanil untuk Brownies Kukus 3 Flava rasa lemon, menggunakan bahan pewarna Amaranth untuk Brownies Kukus 3 Flava rasa *strawberry*, peningkatan faktor standar proses penggunaan perisa, peningkatan faktor standar proses penggunaan pewarna, perumusan metode analisis *market research* untuk meramalkan ketersediaan produk *brownies* di masing-masing *outlet* Amanda Brownies, perumusan poin evaluasi pada *feedback* pelanggan untuk perbaikan penulisan pada kemasan, penentuan media pengumpulan *feedback* pelanggan, penentuan jenis media promosi, penetapan waktu penayangan media promosi dan penetapan intensitas penayangan media promosi. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah diverifikasi oleh pihak perusahaan dan dinyatakan dapat direalisasikan.

Kata kunci: QFD, *Quality Function Deployment*, Brownies Kukus 3 Flava