

ABSTRAK

Magma Apparel merupakan *clothing brand* yang dimiliki oleh vokalis Hello Band yaitu Widi Nugroho. Magma Apparel berdiri sejak tahun 2005, dimana pada saat itu dunia *fashion* belum banyak seperti saat sekarang ini. Magma Apparel berfokus pada penjualan di dunia *fashion*, seperti : T-shirt, jaket, *pants & chinos*, topi, ikat pinggang, *sweater*, sandal, dompet, kemeja. Namun penjualan masih dilakukan di *offline store* yang terletak di Jl. Gamelan No.10, Turangga, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40251. Penjualan secara *offline* ini hanya berfokus kepada penjualan *reseller*. Pada tahun 2019 Magma Apparel melakukan perkembangan dengan melakukan proses penjualan melalui *e-commerce*.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *e-commerce* Magma Apparel berdasarkan 15 *true customer needs* yang didapatkan dari penelitian sebelumnya yaitu “Perancangan Kebutuhan Layanan *E-commerce* Magma Apparel Dengan Menggunakan *Refined* Kano dan Metode *E-servqual*” dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD dilakukan menggunakan tiga tahap yaitu Iterasi satu (*House of Quality*) untuk mengidentifikasi *true customer needs* yang digunakan untuk menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap selanjutnya mengembangkan konsep untuk membuat beberapa konsep alternatif dan akan dipilih oleh pihak Magma Apparel untuk dikembangkan. Tahap terakhir yaitu Iterasi dua (*Part Deployment*) menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas. Hasil dari penelitian ini adalah menghasilkan 11 karakteristik teknis prioritas yang akan dikembangkan pada tahap selanjutnya, dan menghasilkan 12 *critical part* prioritas.

Rekomendasi akhir didapatkan dari hasil pengolahan data, studi literatur, *brainstorming* dengan pihak perusahaan dan *benchmarking* dengan pesaing.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HoQ), Part Deployment, E-commerce*