

ABSTRAK

Polusi udara menjadi salah satu masalah utama di berbagai negara, khususnya Indonesia, yang memiliki dampak buruk terhadap kesehatan masyarakat. Salah satu penyakit yang timbul akibat polusi udara adalah Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA), dengan batuk sebagai gejala utama. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya penggunaan obat batuk secara swamedikasi oleh masyarakat. PT XYZ, sebuah perusahaan farmasi yang telah berdiri sejak tahun 1974, memproduksi OBH X, salah satu produk obat batuk yang dijual secara bebas. Namun, dengan meningkatnya pasar obat batuk, OBH X mengalami penurunan *market share* dalam beberapa tahun terakhir akibat persaingan ketat dan kelemahan dalam produk, seperti variasi rasa, jenis kemasan, dan harga yang kurang kompetitif.

Tugas akhir ini bertujuan untuk merancang peningkatan kualitas produk OBH X berdasarkan *true customer needs* berdasarkan hasil studi literatur. Tugas akhir ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari metode QFD ini mengubah kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kemampuan dari PT XYZ.

Pada tahap QFD iterasi satu diperoleh 13 karakteristik teknis yang diprioritaskan akan menjadi acuan pada tahap QFD iterasi dua. Pada tahap QFD iterasi dua diperoleh 15 *critical part* yang diprioritaskan. *Critical part* akan menjadi prioritas acuan untuk perancangan peningkatan kualitas produk OBH X pada perusahaan PT XYZ.

Penyusunan rekomendasi rancangan berdasarkan pengolahan data, yang didapatkan dari melakukan analisis dengan melakukan *brainstorming* dengan pihak PT XYZ dan melakukan *benchmarking* dengan kompetitor. Rekomendasi rancangan pada tugas akhir ini di validasi oleh pihak PT XYZ dan dapat diimplementasikan secara bertahap dengan harapan dapat memperbaiki demi meningkatkan kualitas produk OBH X pada perusahaan PT XYZ.

Kata kunci: **OBH X, Market Share, Quality Function Deployment, Kualitas Produk, Swamedikasi, True Customer Needs**