

**PENGEMBANGAN PRODUK FAST FOOD AYAM
GORENG LET'S GO CHICKEN MENGGUNAKAN
METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD) DI PT. INSPIRASI KULINER INDONESIA**

SKRIPSI

**MUHAMMAD REZA AKBAR
201710215101**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengembangan Produk *Fast Food* Ayam
Goreng *Let's Go Chicken* Menggunakan
Metode *Quality Function Deployment (QFD)*
Di PT. Inspirasi Kuliner Indonesia.

Nama Mahasiswa : Muhammad Reza Akbar

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215101

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 03 Februari 2022

Bekasi, 08 Februari 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., MM.

NIDN. 0327036701

Drs. Solihin, M.T.

NIDN. 0320066605

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengembangan Produk *Fast Food* Ayam Goreng *Let's Go Chicken* Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Di PT. Inspirasi Kuliner Indonesia.

Nama Mahasiswa : Muhammad Reza Akbar

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215101

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 03 Februari 2022

Bekasi, 08 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503



Penguji I : Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T.
NIDN. 0312128203



Penguji II : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., MM.
NIDN. 0327036701



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.
NIDN. 0309098501

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul :

Pengembangan Produk *Fast Food* Ayam Goreng *Let's Go Chicken* Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Di PT. Inspirasi Kuliner Indonesia.

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 08 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Reza Akbar

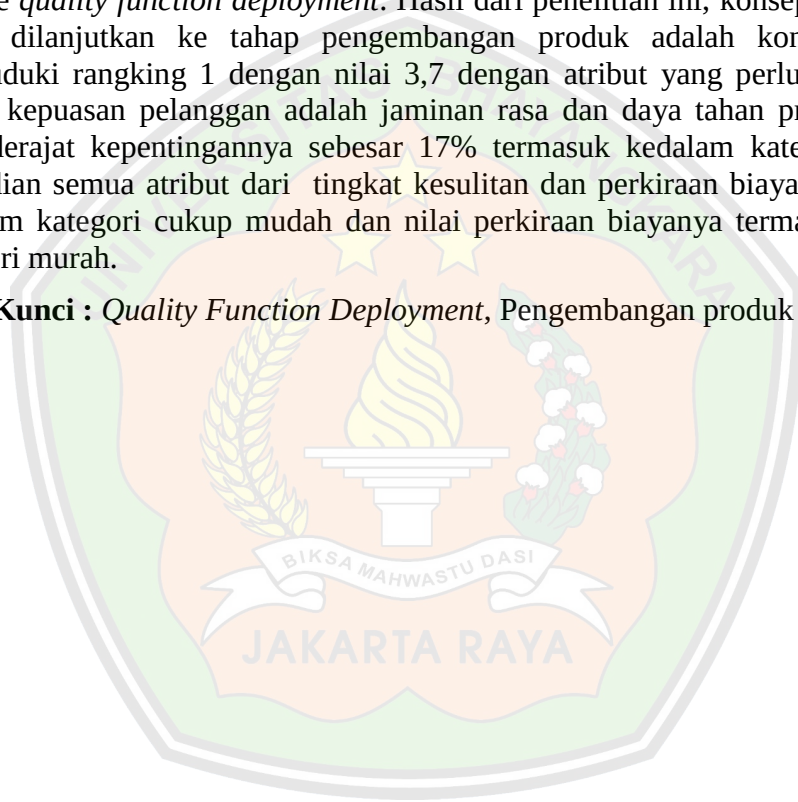
201710215101

ABSTRAK

Muhammad Reza Akbar. 201710215101. Pengembangan Produk *Fast Food* Ayam Goreng *Let's Go Chicken* Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Di PT. Inspirasi Kuliner Indonesia.

PT. Inspirasi Kuliner Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang kuliner dengan produk utamanya adalah *fried chicken*, selama pandemi brand dari PT. Inspirasi Kuliner Indonesia yang sebelumnya pada tahun 2019 telah berhasil memimpin pasar dalam brand lokal pada kategori produk *fast food*, namun dikarenakan pandemi dan kurangnya inovasi produk-produk baru yang ditawarkan untuk customer sehingga pada tahun 2020 brand dari PT. Inspirasi Kuliner Indonesia tidak lagi memimpin pasar. Melihat kondisi yang terjadi peneliti memutuskan untuk membuat pengembangan produk dengan menggunakan metode *quality function deployment*. Hasil dari penelitian ini, konsep yang dipilih untuk dilanjutkan ke tahap pengembangan produk adalah konsep E yang menduduki rangking 1 dengan nilai 3,7 dengan atribut yang perlu diperhatikan dalam kepuasan pelanggan adalah jaminan rasa dan daya tahan produk dengan nilai derajat kepentingannya sebesar 17% termasuk kedalam kategori penting, kemudian semua atribut dari tingkat kesulitan dan perkiraan biayanya termasuk kedalam kategori cukup mudah dan nilai perkiraan biayanya termasuk kedalam kategori murah.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Pengembangan produk



ABSTRACT

Muhammad Reza Akbar. 201710215101. *Product Development of Let's Go Chicken Fast Food Fried Chicken Using the Quality Function Deployment (QFD) PT. Inspirasi Culinary Indonesia.*

PT. Inspirasi Culinary Indonesia is a company engaged in the culinary field with its main product being fried chicken, during the pandemic the brand from PT. Inspirasi Culinary Indonesia previously in 2019 had succeeded in leading the market in local brands in the fast food product category, but due to the pandemic and the lack of innovation in new products offered to customers, in 2020 the brand from PT. Inspirasi Culinary Indonesia no longer leads the market. Seeing the conditions that occurred, the researcher decided to make product development using the quality function deployment method. The results of this study, the concept chosen to proceed to the product development stage is the concept E which ranks 1 with a value of 3.7 with attributes that need to be considered in customer satisfaction is a guarantee of taste and product durability with a value of 17% degree of importance included in important categories, then all the attributes of the difficulty level and the fairly easy category and the estimated cost value is included in the cheap category.

Key Words : *Quality Function Deployment, Product development*



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Reza Akbar

NPM : 201710215101

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGEMBANGAN PRODUK *FAST FOOD* AYAM GORENG *LET’S GO CHICKEN* MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PT. INSPIRASI KULINER INDONESIA”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 08 Februari 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Reza Akbar
201710215101

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugrah dan rahmat-nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “PENGEMBANGAN PRODUK *FAST FOOD* AYAM GORENG *LET'S GO CHICKEN* MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PT. INSPIRASI KULINER INDONESIA”. Laporan proposal skripsi ini menjadi salah satu prasyarat untuk kelulusan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1), Jurusan Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari betul bahwa penelitian ini dapat selesai berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun dan menyelesaikan laporan proposal skripsi ini. Selanjutnya, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montotoring, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., MM. selaku dosen pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Solihin, M.T. selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Ahmad Fauzi, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

8. Seluruh Karyawan di Departemen Logistik PT. INSPIRASI KULINER INDONESIA yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi mengenai proses kegiatan logistik.
9. Kedua orang tua, kakak, adik, dan pasangan tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungan yang memotivasi penulis menyelesaikan laporan ini.
10. Ketua kelas TID-B1 dan teman seperjuangan penulis selama menempuh kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
11. Teman-teman kelas TID-B1 yang telah memberikan banyak wawasan untuk saya selama menjalani perkuliahan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini

Penulis sadar bahwa dalam proses penulisan penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan pembelajaran ke depan yang lebih baik.

Akhirnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Bekasi, 08 Februari 2022



Muhammad Reza Akbar
201710215101

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Waktu dan Tempat Penelitian	8
1.8 Metode Penelitian.....	9
1.9 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Definisi Produk.....	11
2.1.1 Klasifikasi Produk.....	11
2.1.2 Pengembangan Produk.....	13
2.1.3 Tujuan Pengembangan Produk	14
2.1.4 Jenis-jenis pengembangan produk	14
2.1.5 Strategi Pengembangan Produk	15
2.1.6 Tahapan Proses Pengembangan Produk	16
2.1.7 Faktor Pendukung & Penghambat Pengembangan Produk	18
2.2 Jenis Pelanggan	20

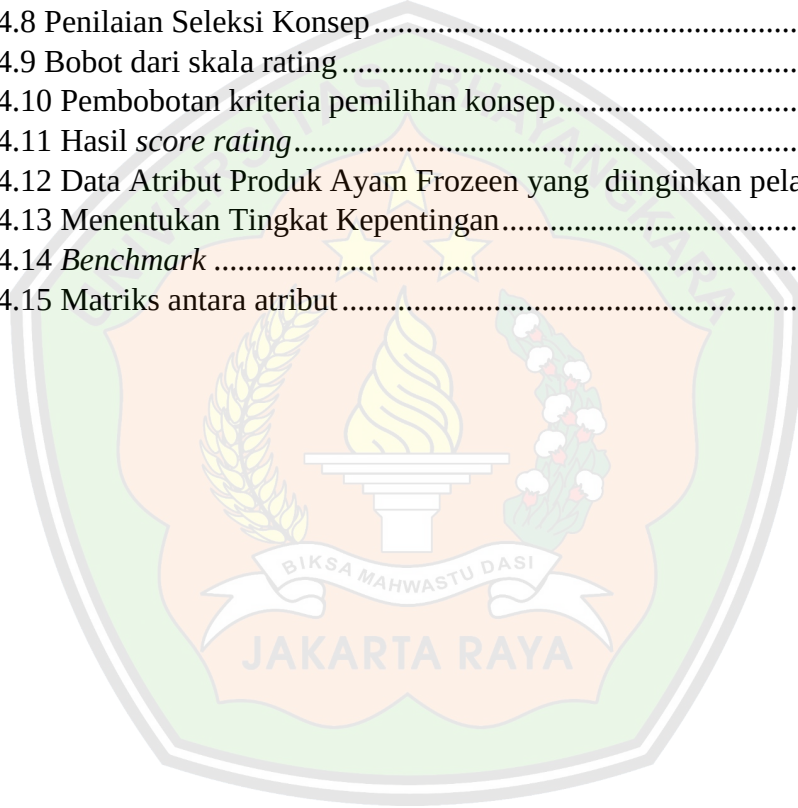
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2	Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	22
2.4	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	22
2.4.1	Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	23
2.4.2	Kelemahan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	24
2.4.3	<i>House of Quality (HOQ)</i>	24
2.5	Uji Validitas Data	26
2.6	Uji Reliabilitas Data	27
2.7	Skala Likert	27
2.8	Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3	Teknik Pengolahan Data	31
3.3.1	<i>Voice Of Customer</i>	31
3.3.2	Uji Validitas Data.....	31
3.3.3	Uji Reliabilitas Data.....	31
3.3.4	<i>House Of Quality</i>	32
3.4.	Kerangka Pikir.....	32
3.5	Rencana Penyelesaian Penelitian	33
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Sejarah Perusahaan.....	34
4.2	Pengolahan Data.....	35
4.2.1	Perhitungan Populasi dan Sampel.....	36
4.2.2	Data Hasil Kuesioner	37
4.2.3	Uji Validitas Data.....	39
4.2.4	Uji Reliabilitas Data.....	40
4.3	Analisa Data	40
4.3.1	Tahapan Pengembangan Produk.....	41
4.3.2	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	41
4.3.3	Spesifikasi Produk.....	42
4.3.4	Black Box Dekomposisi.....	45
4.3.5	Pohon Klasifikasi Konsep	46

4.3.6	Tabel Kombinasi Konsep.....	47
4.3.7	Seleksi Konsep.....	50
4.3.8	Skala Rating	52
4.4	<i>Quality Function Deployment</i>	54
4.4.1	<i>Benchmark</i>	56
4.4.2	<i>Relationship Matrix</i>	57
4.4.3	<i>Technical Corelation</i>	59
4.4.4	<i>House Of Quality</i>	62
4.5	Hasil dan Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Omset Outlet Area Bekasi	2
Tabel 1.2 <i>Market Share Local Kategori Fast Food Product</i>	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Data Jumlah Penduduk Kota Bekasi	36
Tabel 4.2 Hasil uji validitas data atribut tingkat keyakinan	39
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas data	40
Tabel 4.4 Hasil kuesioner kebutuhan pelanggan	42
Tabel 4.5 Interpretasi Kebutuhan Pelanggan 1	44
Tabel 4.6 Interpretasi Kebutuhan Pelanggan 2	44
Tabel 4.7 Hierarki Produk	45
Tabel 4.8 Penilaian Seleksi Konsep	51
Tabel 4.9 Bobot dari skala rating	52
Tabel 4.10 Pembobotan kriteria pemilihan konsep	52
Tabel 4.11 Hasil <i>score rating</i>	53
Tabel 4.12 Data Atribut Produk Ayam Frozeen yang diinginkan pelanggan	54
Tabel 4.13 Menentukan Tingkat Kepentingan	55
Tabel 4.14 <i>Benchmark</i>	56
Tabel 4.15 Matriks antara atribut	58



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penurunan Permintaan Ayam Goreng	3
Gambar 1.2 Grafik Penurunan Permintaan Ayam Goreng	4
Gambar 1.3 Grafik Market Share Produk Lokal Kategori Fast Food	4
Gambar 2.1 Model <i>House Of Quality</i>	24
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 3.2 Rencana Penyelesaian Penelitian	33
Gambar 4.1 PT. Inspirasi Kuliner Indonesia.....	34
Gambar 4.2 Outlet <i>Let's Go Chicken</i>	35
Gambar 4.3 Klasifikasi Customer Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.4 Klasifikasi Customer Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Gambar 4.5 Klasifikasi Customer Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.6 Klasifikasi Minat Responden	39
Gambar 4.7 <i>Black Box</i> Dekomposisi Masalah.....	46
Gambar 4.8 Pohon Klasifikasi Konsep	47
Gambar 4.9 Konsep A.....	48
Gambar 4.10 Konsep B	48
Gambar 4.11 Konsep C	49
Gambar 4.12 Konsep D.....	49
Gambar 4.13 Konsep E	49
Gambar 4.14 Konsep F	50
Gambar 4.15 Konsep G.....	50
Gambar 4.16 Konsep H.....	50
Gambar 4.17 Tingkat <i>benchmark</i>	56
Gambar 4.18 <i>Benchmark</i> dengan skala.....	57
Gambar 4.19 <i>Technical Corelation</i> antara karakteristik	60
Gambar 4.20 <i>House of quality</i> produk ayam frozeen	62
Gambar 4.21 Produk ayam frozeen.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

1. Draft Kuesioner
2. Hasil Dari Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Menggunakan Software Mini-tab
3. Tabel Data Hasil Kuesioner

