

**DESAIN PENGEMBANGAN PRODUK PANGAN LOKAL
SERABI SOLO YANG BERORIENTASI KEPADA
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan guna
memperoleh derajat Sarjana Ilmu Teknologi Pangan
di Fakultas Pertanian
Universitas Sebelas Maret**



Oleh:

MISA RAHMAWATI

H1918014

**PROGRAM STUDI ILMU TEKNOLOGI PANGAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021
commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul
Desain Pengembangan Produk Pangan Lokal Serabi Solo
yang Berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan Menggunakan
Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Disusun oleh:
Misa Rahmawati
H1918014

Telah disetujui

Pembimbing Utama:

Gusti Fauza, S.T.,M.T.,Ph.D.
NIP.197608222008012009

Tanggal: !9 Maret 2021

Pembimbing Pendamping:

Hari Prasetyo, S.T.,M.T.,Ph.D.
NIK.886

Tanggal: !9 Maret 2021

Surakarta, 22 Maret 2021

Mengetahui
Kepala Program Studi Ilmu Teknologi Pangan



Danar Prasentangga, S.T.P., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198109092005011002

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

**Desain Pengembangan Produk Pangan Lokal Serabi Solo
yang Berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan Menggunakan
Metode *Quality Function Deployment* (QFD)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
MISA RAHMAWATI
H1918014

telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal: 29 Januari 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji:

Ketua

Gusti Fauza, S.T.,M.T.,Ph.D.
NIP.197608222008012009

Anggota I

Hari Prasetyo, S.T.,M.T.,Ph.D.
NIK.886

Anggota II

Dimas Rahadian Aji Muhammad, S.T.P., M.Sc., Ph.D.
NIP.198602112010121007

Surakarta, 22 Maret 2021

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Pertanian
Universitas Sebelas Maret



Prof. Dr. Ir. Samanjudi, S.P., M.Si., IPM, ASEAN Eng
NIP. 196806101995031003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Misa Rahmawati

NIM : H1918014

Program Studi : Ilmu Teknologi Pangan

menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul “Desain Pengembangan Produk Pangan Lokal Serabi Solo yang Berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak ada unsure plagiasi, falsifikasi karya tulis atau data, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dari pernyataan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Surakarta, Januari 2021

Yang menyatakan



Misa Rahmawati

NIM. H1918014

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur terpanjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Desain Pengembangan Produk Pangan Lokal Serabi Solo yang Berorientasi kepada Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Teknologi Pangan, Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret. Penulis menyadari sepenuhnya penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik berupa saran, kritik, bimbingan maupun bantuan lainnya. Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan tugas akhir yaitu:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, hidayah, rizki, nikmat sehat, kemudahan, kekuatan dan kelancaran selama proses pengerjaan laporan Praktik Kerja Laporan ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr.Ir. Samanhudi, S.P.,M.Si., IPM, ASEAN Eng selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Danar Praseptianga selaku Ketua Program Studi Ilmu Teknologi Pangan Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret.
4. Bapak Ir. Bambang Sigit Amanto, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Gusti Fauza, S.T.,M.T.,Ph.D. selaku dosen pembimbing utama yang selalu memberikan tuntunan, bimbingan, diskusi, koreksi-koreksi, serta begitu banyak nasihat yang disampaikan selama masa bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak Hari Prasetyo, S.T.,M.T.,Ph.D. selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan saran serta masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak Dimas Rahadian Aji Muhammad, S.T.P.,M.Sc.,Ph.D. selaku dosen penguji skripsi.

commit to user

8. Keluarga penulis, Bapak Suwandi, Ibu Sriyanti, Adik Yoga Dwi Riawan, dan Simbah atas doa, kasih sayang, dan semangat yang selalu tercurah untuk penulis.
9. Sahabat-sahabat tercinta penulis, Alwy Herfian S, Isnu Astuti, Skolastika Risti, Al Azizah Raida.
10. Viska Wandhira dan Mardiana selaku teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi.
11. Teman-teman ITP Transfer 2018, terimakasih telah menjadi keluarga kedua.
12. Bapak Dony dan Ibu Indri selaku pemilik Serabi H Oemar Khas Notosuman atas bantuan dan partisipasi yang telah diberikan.
13. Serta semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini belum mendekati sempurna, dan masih terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini.

Surakarta, Januari 2021

Misa Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A.....	La
tar Belakang	1
B.....	Ru
musan Masalah.....	6
C.....	Tu
juan Penelitian.....	6
D.....	M
anfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A.....	Ti
njauan Pustaka.....	8
1.....	Se
rabi.....	8
2.....	Ba
han-bahan Pembuatan Serabi	15
3.....	K
ualitas Produk.....	16

4.	Su
ara Konsumen (<i>Voice of Customers</i>).....	18
5.	Co
ntent Validity Ratio (CVR).....	19
6.	Ka
no Model	19
7.	Q
uality Function Deployment	23
8.	H
ouse of Quality	26
9.	Ke
rangka Berfikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A.	O
bjek Penelitian.....	28

B.	Je
nis dan Cara Pengumpulan Data	28
1.	Da
ta yang Diperlukan	28
2.	Ca
ra Pengumpulan Data	29
C.	Pe
ngambilan Sampel.....	29
1.	Te
knik Pengambilan Sampel.....	29
2.	Pe
nentuan Jumlah Sampel.....	30
D.	Ta
hapan Penelitian	31
1.	Pe
ngidentifikasi Atribut Mutu Produk	33
2.	Pe
ngidentifikasi Kategori Atribut Produk dengan Kano.....	33
3.	Pe
nyusunan dan Penyebaran Kuesioner Utama	36
4.	Ta
hapan Metode <i>Quality Function Deployment</i>	37
E.	M
etode Analisis Data	40
1.	Co
ntent Validity Ratio (CVR).....	40
2.	Uj
i Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Utama	41
F.	Ja
dwal Kegiatan.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43

A.....	Pr
ofil Usaha UKM Serabi Solo	43
B.....	Id
entifikasi Atribut Mutu Produk Serabi.....	45
C.....	A
nalisis <i>Content Validity Ratio</i> (CVR).....	50
D.....	Id
entifikasi Kategori Atribut Mutu Serabi dengan Kano Model.....	53
E.....	Da
ta Responden Kueisoner Utama.....	60
F.....	Uj
i Validitas dan Reliabilitas Kueisoner Utama	62
G.....	Ti
ngkat Kepentingan Konsumen (Bobot Kebutuhan Konsumen).....	65
H.....	Ti
ngkat Kinerja Produk Serabi	68
I.....	Pe
entuan Kebutuhan Teknis.....	72
J.....	Pe
entuan Korelasi Antar Kebutuhan Teknis	74
K.....	Pe
entuan Arah Perbaikan	77
L.....	Pe
entuan Matriks Korelasi	79
M.....	Pe
entuan Target Kebutuhan Teknis	82
N.....	Pe
entuan Matriks Teknis (<i>Absolute Importance</i>).....	85
O.....	Pe
nyusunan <i>House of Quality</i> (HoQ).....	87

commit to user

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A..... Ke	
simpulan	94
B..... Sa	
ran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	102





commit to user

DAFTAR TABEL

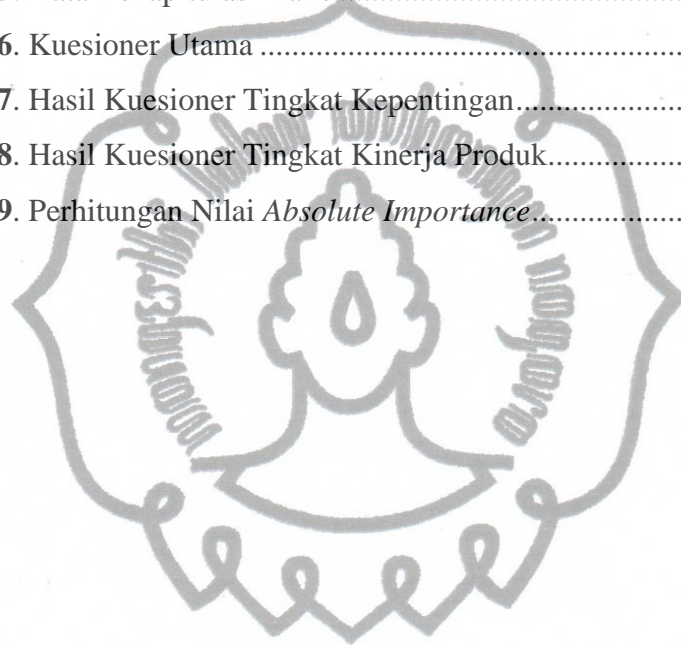
Tabel 2.1 Komposisi atau Kandungan Gizi Serabi per 100 gram	9
Tabel 3.1 Tabel Evaluasi Kano	34
Tabel 3.2 Tabel Frekuensi dan Hasil Kategori Kano	35
Tabel 3.3 Korelasi antar Kebutuhan Teknis	38
Tabel 3.4 Simbol Arah Perbaikan	38
Tabel 3.5 <i>Impact Symbol</i>	39
Tabel 3.6 Skor Kriteria Tanggapan Validator	40
Tabel 3.7 Nilai Minimum CVR	41
Tabel 3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian	42
Tabel 4.1. Pengelompokan Atribut dengan Diagram Afinitas	46
Tabel 4.2. Hasil Pengkategorian Atribut berdasarkan Dimensi Kualitas	49
Tabel 4.4 Kategori <i>Content Validity ratio</i> (CVI)	53
Tabel 4.3 Hasil <i>Content Validity Ratio</i>	50
Tabel 4.5 Atribut Pernyataan Kano	54
Tabel 4.6 Tabel Frekuensi dan Hasil Kategori Kano	55
Tabel 4.7 Nilai CSC Setiap Atribut	57
Tabel 4.8. Karakteristik Responden	61
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.11 Nilai Tingkat Kepentingan Atribut Mutu Produk Serabi	66
Tabel 4.12 Rangkaing Kepentingan Atribut Mutu Produk Serabi	67
Tabel 4.13 Hasil Tingkat Kinerja Produk dengan <i>Benchmark</i>	70
Tabel 4.14 Rancangan Kebutuhan Teknis	73
Tabel 4.15 Hasil Penentuan Arah Perbaikan	78
Tabel 4.16 Target Kebutuhan Teknis	83
Tabel 4.17 Nilai <i>Absolute Importance</i> Kebutuhan Teknis	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kue Serabi	8
Gambar 2.2 Diagram Kano.....	22
Gambar 2.3 <i>The House of Quality</i>	26
Gambar 2.4 Kerangka Berfikir Penelitian	27
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	32
Gambar 3.2 Proses Evaluasi Kano	34
Gambar 3.3 Kuadran Kano	36
Gambar 4.1 Produk Serabi H Oemar Khas Notosuman	43
Gambar 4.2 Kemasan Serabi H Oemar Khas Notosuman.....	44
Gambar 4.3 Diagram Kano.....	59
Gambar 4.4 Grafik Tingkat Kinerja Produk dan <i>Benchmark</i>	69
Gambar 4.5 Korelasi antar Kebutuhan Teknis Atribut Intrinsik	75
Gambar 4.6 Korelasi antar Kebutuhan Teknis Ekstrinsik	77
Gambar 4.7 Hubungan Kebutuhan Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan Intrinsik.....	90
Gambar 4.8 Hubungan Kebutuhan Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan Ekstrinsik	81
Gambar 4.9 <i>House of Quality</i> Atribut Intrinsik.....	89
Gambar 4.10 <i>House of Quality</i> Atribut Ekstrinsik	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel r <i>PRODUCT MOMENT</i>	103
Lampiran 2. <i>Item Total Statistic</i>	104
Lampiran 3 Perhitungan Nilai CVR.....	105
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Kano	108
Lampiran 5. Data Rekapitulasi Kano	112
Lampiran 6. Kuesioner Utama	114
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	120
Lampiran 8. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Produk.....	121
Lampiran 9. Perhitungan Nilai <i>Absolute Importance</i>	140



**DESAIN PENGEMBANGAN PRODUK PANGAN LOKAL SERABI SOLO YANG
BERORIENTASI KEPADA KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

**Misa Rahmawati
H1918014**

ABSTRAK

Serabi merupakan kue tradisional Indonesia yang terbuat dari tepung beras, tepung terigu, yang berupa adonan cair yang dicampur dengan santan yang dipanggang dalam wajan besi atau tanah liat. Persaingan bisnis serabi di Solo semakin ketat yang menuntut produsen harus melakukan usaha untuk menenangkan pasar yang kompetitif dan memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga perlu adanya perbaikan mutu produk. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui atribut mutu serabi, mengidentifikasi kebutuhan teknis, dan merekomendasikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan daya saing produk. Pengembangan produk serabi dilakukan menggunakan kombinasi metode Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi atribut mutu produk serabi yang kemudian dikategorikan dengan metode Kano. Tahapan selanjutnya menghitung tingkat kepentingan konsumen, mengukur tingkat kinerja produk, mengidentifikasi kebutuhan teknis, menentukan hubungan antara kebutuhan teknis, menentukan arah perbaikan, menentukan hubungan kebutuhan konsumen dengan kebutuhan teknis, menentukan target, mengukur kepentingan absolute, dan menyusun *House of Quality*. Berdasarkan diagram Kano terdapat 4 atribut yang tergolong kategori *attractive* dan 4 atribut yang tergolong *one dimensional*, yang memerlukan peningkatan. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan pihak UKM untuk memperbaiki produk adalah sebagai berikut: kadar gula sebanyak 76%; komposisi tepung sebanyak 100 gr, gula 25 gr, garam 4 gr, dan air 200 ml; pengadukan manual dan perlahan selama 20 menit; tepung protein sedang (9-11%); mendinginkan adonan selama 12 jam; menggunakan santan instan; santan dituangkan di atas adonan; wajan ditutup selama proses pemasakan; mencampurkan bahan kering dahulu kemudian bahan basah; santan dipasteurisasi; pemasakan selama 5 menit; matcha greentea sebagai alternatif pengawet; biaya produksi ±Rp.1,050; bentuk kemasan disesuaikan ukuran dan jumlah produk; informasi kemasan sesuai BPOM; bahan kertas karton yang lebih tebal dan dilapisi plastik minyak; serta desain kemasan yang unik, inovatif, dan menjadi ciri khas, serta merubah warna dan huruf.

Kata kunci: Kano Model, *Quality Function Deployment*, Serabi, Mutu Produk

APPLYING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD TO DESIGN QUALITY IMPROVEMENTS OF SERABI WHICH ORIENTED TO CUSTOMERS SATISFACTION

Misa Rahmawati
H1918014

ABSTRACT

Serabi is a traditional Indonesian cake made from rice flour, wheat flour, which is a liquid dough mixed with coconut milk that is cooked in an iron or clay pan. Business competition of serabi products in Solo is getting tighter, which demands that producers make efforts to win the competitive market and meet customer satisfaction, so it needs to improve product quality. Therefore, this study was conducted to determine the quality attributes of serabi, identify technical requirements, and recommend suggestions for improvements that companies can make to increase product competitiveness. Serabi product development was carried out using a combination of the Kano method and Quality Function Deployment (QFD). This research was started by identifying the quality attributes of serabi which were then categorized by the Kano method. Then, calculated the importance weights, measured the level of product performances, identified technical requirements, determined the relationship between technical requirements, determined the direction of improvement, determined the relationship between customer needs and technical requirements, determined targets, measured absolute importance, arranged the House of Quality. Based on the Kano diagram, there are 4 attributes as attractive, and 4 attributes as one dimensional, which need improvement. The suggestions for improvements that can be made by the UKM to improve the product are as follows: sugar content as much as 76%; composition of 100 grams of flour, 25 grams of sugar, 4 grams of salt, and 200 ml of water; manual and slow stirring for 20 minutes; medium protein flour (9-11%); let the dough rest for 12 hours; using instant coconut milk; coconut milk is poured over the dough; the pan is closed during the cooking process; mixing dry ingredients first then wet ingredients; pasteurized coconut milk; cooking for 5 minutes; matcha greentea as an alternative preservative; production costs \pm Rp. 1,050; the form of packaging is adjusted to the size and quantity of the product; packaging information according to BPOM; thicker paperboard and coated with oil plastic; as well as a unique, innovative, and distinctive packaging design, as well as changing colors and fonts.

Keywords: Kano Model, *Quality Function Deployment*, Serabi, Product Quality