

ABSTRAK

Perkembangan industri semakin cepat dan tidak bisa terelakkan lagi jika persaingan antar perusahaan semakin ketat. Persaingan antar perusahaan menuntut untuk selalu dilakukannya evaluasi dan inovasi terhadap produk agar dapat diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk sering kali di tinjau dari segi kualitas produk itu sendiri dimana, konsumen merasa belum puas terhadap produk Pupuk Guanoku, oleh sebab itu maka diperlukan penelitian untuk mengetahui kebutuhan yang diinginkan konsumen.

Penerapan Metode *Quality Function Deployment* dan *Taguchi* guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Pupuk Guanoku agar semakin baik sesuai harapan konsumen. Metode *Taguchi* digunakan untuk bagian integral dari *Quality Function Deployment* yang menyediakan sarana kekuatan rancangan kokoh dengan melakukan eksperimen.

Hasil pengolahan menunjukkan bahwa atribut kriteria konsumen meliputi ukuran kemasan, kandungan, bentuk, warna, harga yang terjangkau, desain, dosis, dan bahan baku. Respon teknis tertinggi pada kandungan NPK dilakukan perhitungan taguchi dan didapatkan hasil yang paling optimum yaitu factor kotoran kelelawar 200 gr, faktor *decalcium phosphat* 50 gr, factor *stardec* 65 ml, and factor Air 75 ml.

Kata Kunci : Suara Konsumen, Peningkatan Kualitas, QFD, dan Taguchi

ABSTRACT

Industrial development is full competition and faster. Competition between companies demanding to always do the evaluation and innovation through the product in order to be accepted by consumers. Customer satisfaction of a product is often seen in terms of the product quality where consumers are not satisfied are not satisfied to fertilizer produk of Guanoku therefore is necessary to conduct a research about necessity that wanted by consumers.

The application of Quality Function Deployment method to increase customer satisfaction to ward quality of fertilizer products Guanoku order to better fit the expectations of consumers. Taguchi method used for integral part Quality Function Deployment providing design by conducting experiments.

The result indicate that consumers criteria include the size of the package, the content fertilizer Of Guanoku, form fertilizer, color fertilizer, price is affordable, design of the package, dosage, and raw material. Highest teapon technical content of NPK and Taguchi calculation is showed that the most optimum factor bat droppings 200 gr, factor *decalcium phosphat* 50 gr, factor *stardec* 65 ml, and factor water 75 ml.

Key Word : Voice of Customer, Quality Improvement, QFD and Taguchi