

**LAPORAN SKRIPSI**

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK  
PENINGKATAN KUALITAS PRODUK CREAMQUETTE**



**GABRIELLA KYARA AJENG SHANDRADEWI**

**19.D1.0105**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2023**

**LAPORAN SKRIPSI**  
**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK**  
**PENINGKATAN KUALITAS PRODUK CREAMQUETTE**

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi**  
**Salah Satu Syarat Memperoleh**  
**Gelar Sarjana Manajemen**



**GABRIELLA KYARA AJENG SHANDRADEWI**

**19.D1.0105**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**  
**SEMARANG**

**2023**

## **ABSTRAK**

Gabriella Kyara Ajeng Shandradewi

19.D1.0105

Program Studi Manajemen

Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Peningkatan Kualitas  
Produk Creamquette

Tujuan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dari kualitas produk Creamquette sehingga dapat meningkatkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Quality Function Deployment (QFD) dengan alat House of Quality (HoQ). Kriteria responden penelitian adalah 1) pelanggan mengonsumsi Creamquette dengan minimal 2 kali pengonsumsiannya dan 2) Pelanggan yang mampu untuk melakukan wawancara dan mengisi kuesioner yang dibuat peneliti. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 30 responden. Hasil yang ditemukan adalah adanya optimalisasi standar kualitas pada produk Creamquette.

**Kata kunci :** Creamquette, kualitas, *Quality Function Deployment* (QFD)

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to serve as an evaluation of Creamquette product quality, aiming to enhance the product in line with customer preferences. The research method employed in this study is Quality Function Deployment (QFD) using the House of Quality (HoQ) tool. The research respondents' criteria include 1) customers who have consumed Creamquette at least twice and 2) customers capable of participating in interviews and filling out questionnaires provided by the researcher. The research employed purposive sampling, resulting in a total of 30 respondents. The findings indicate an optimization of the quality standards for Creamquette products.

**Key words :** Creamquette, quality, *Quality Function Deployment* (QFD)