

ABSTRAK

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metodologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Berdasarkan definisinya, QFD merupakan praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektifitas maksimum. QFD juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggan.

Penerapan metodologi QFD) dalam proses perancangan produk diawali dengan pembentukan matrik atau sering disebut sebagai *House Of Quality* (Rumah Kualitas) yang mampu menggambarkan tingkat kualitas produk/jasa yang dihasilkan perusahaan saat ini dan tingkat kualitas yang sebenarnya diinginkan pelanggan, yang meliputi karakteristik keinginan konsumen, karakteristik kualitas yang diberikan kompetitor.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment, House of Quality*