

ABSTRAK

Adorable Projects adalah sebuah *brand* lokal asal Bandung yang memproduksi sepatu, sandal, tas, dompet, dan aksesoris yang didirikan pada tahun 2008. Meski sudah lama berdiri, CEO Adorable Projects menjelaskan bahwa target pendapatan mereka tidak selalu tercapai pada setiap bulannya. Untuk mencapai target tersebut, mengingat bahwa bisnis Adorable Projects terfokus pada penjualan secara *online*, maka CEO Adorable Projects menginginkan perbaikan pada layanan *website* yang dimiliki. Keinginan untuk memperbaiki kualitas layanan *website* disebabkan oleh banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai layanan *website* Adorable projects yang ada sekarang.

Berdasarkan permasalahan di atas, Tujuan dari penelitian ini adalah merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Adorable Projects berdasarkan 18 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis agar dapat diimplementasikan oleh perusahaan sesuai kapabilitas perusahaan. QFD dilakukan dalam dua tahap, yaitu QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk menentukan karakteristik teknis prioritas berdasarkan *true customer needs* dan QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas.

Pada penelitian ini, QFD Iterasi Satu menghasilkan 12 karakteristik teknis prioritas yang akan dikembangkan pada tahap selanjutnya dan QFD Iterasi Dua menghasilkan 18 *critical part* prioritas yang berfungsi sebagai hasil akhir rekomendasi perbaikan. Rekomendasi tersebut disusun berdasarkan hasil *brainstorming* dengan *owner* dan *website designer*, studi literatur, serta *benchmarking* dengan kompetitor. Rekomendasi akhir dari penelitian ini telah diverifikasi oleh pihak Adorable Projects dan dinyatakan dapat diimplementasikan setahap demi setahap dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan *website* Adorable Projects.

Kata Kunci : Karakteristik Teknis, *Critical Part*, *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality* (HOQ), *Part Deployment*