

ABSTRAK

Saat ini, UMKM dihadapkan dengan berbagai tantangan dalam menjaga daya saing, termasuk dalam aspek manajemen, kendala produk, dan kendala keuangan. Untuk mengatasi tantangan ini, pelatihan dan pengembangan strategi manajemen sangat penting dilakukan. Rumah BUMN (RB) merupakan tempat yang disediakan untuk membentuk *digital economy ecosystem* dengan melalui pembinaan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas UMKM. RB Bandung sudah rutin dalam melakukan pembinaan berupa pelatihan kepada pelaku UMKM. Namun, RB Bandung tidak konsisten dalam melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap pelatihan yang dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan oleh alat ukur yang digunakan tidak dapat mengukur pencapaian kebutuhan pelanggan serta tidak memiliki proses baku yang dapat diterapkan sebagai acuan standar alur proses pengukuran kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* yang membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengartikulasikannya menjadi kebutuhan teknis yang relevan. Kebutuhan pelanggan tersebut akan dikategorikan berdasarkan teori *service quality*. Perancangan alat ukur dan SOP pengukuran kepuasan pelanggan ini juga didasarkan oleh *requirement ISO 9001:2015*.

Setelah dilakukan uji validitas terhadap alat ukur, didapatkan bahwa nilai r hitung lebih dari r tabel yang berarti alat ukur valid. Hasil uji reliabilitas alat ukur mendapatkan nilai lebih dari nilai validitas minimum dan maksimum yaitu sebesar 0.967. Selain itu, perancangan alat ukur berupa kuesioner dan juga prosedur pengukuran kepuasan pelanggan telah memenuhi *requirement* dan teori yang digunakan.

Dengan adanya rancangan ini, diharapkan dapat menjadi acuan bagi RB Bandung dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pembinaan yang diberikan kepada UMKM.

Kata Kunci: UMKM, QFD, Kualitas