

ABSTRAK

Pertumbuhan industri kreatif sangat pesat di Indonesia, khususnya industri *fashion* yang bergerak dibidang tas ransel. Salah satu industri tas di Indonesia yaitu Esgotado. Tas ransel tipe Corduro Segundo merupakan salah satu produk tas ransel yang diproduksi oleh Esgotado. Pada saat ini Esgotado sebagai pelaku bisnis mengalami penurunan penjualan terhadap salah produknya yaitu tas ransel tipe Corduro Segundo dikarenakan rendahnya kualitas produk yang dikeluhkan dari beberapa pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Esgotado melakukan peningkatan dan pengembangan kualitas produk tas ransel tipe Corduro Segundo untuk menjadikan keunggulan bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas produk berdasarkan delapan *true customer needs* yang diperoleh dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD adalah salah satu teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan dalam mewujudkannya. Penelitian ini dilakukan sampai *QFD* Iterasi 2 agar mendapatkan rekomendasi prioritas dalam peningkatan kualitas produk.

Rekomendasi yang dihasilkan yaitu menambahkan fitur penyimpanan *rain cover*, menambahkan fitur penyimpanan alat tulis berupa pensil dan pulpen, menggunakan resleting yang berkualitas, menggunakan bahan cordura yang berkualitas, menggunakan batrack, memakai desain tali penyangang yang lebih tebal dan besar, menggunakan 2 kategori warna yaitu warna *cool* dan warna *neutral*.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Tas Ransel, QFD