

## ABSTRAKSI

UKM Keripik Ilil merupakan salah satu UKM pada bidang kuliner makanan ringan di Kota Bandung yang mengolah pisang ke dalam bentuk keripik yang diberi nama Keripik Pisang Ilil. UKM Keripik Ilil memiliki tujuan untuk meluaskan pasarnya dan berusaha untuk menjual produknya pada retail-retail besar seperti Yogya dan Borma. Namun saat ini tujuan tersebut masih belum dapat tercapai karena kemasan dari Keripik Pisang Ilil belum memenuhi standar sebuah kemasan yang baik sesuai dengan Undang-undang, hal tersebut dirasakan konsumen setelah dilakukannya studi pendahuluan untuk mengetahui respon konsumen terhadap kemasan Keripik Pisang Ilil. Untuk menyikapi masalah tersebut maka perlu dilakukan perbaikan desain kemasan Keripik Pisang Ilil agar produk Keripik Pisang Ilil dapat menarik konsumen dan dijual pada retail-retail besar.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan desain kemasan produk Keripik Pisang Ilil berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen (*True Customer Needs*). Pada penelitian ini digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) karena metode ini berbasis pada keinginan dan kebutuhan konsumen yang akan meningkatkan kepuasan konsumen. Metode QFD menggunakan dua tahap yaitu matriks *House of Quality* dan matriks *Part Deployment*. Serta terdapat satu tahapan lainnya yaitu tahap pengembangan konsep. Penelitian ini menggunakan input *True Customer Needs*, Model Kano, dan Nilai Kepuasan Pelanggan sebagai inputannya.

Dari hasil penelitian ini, dapat diidentifikasi 28 atribut kebutuhan konsumen terkait kemasan Keripik Pisang Ilil. Dari atribut-atribut tersebut terdapat 17 karakteristik teknis yang dipertimbangkan dalam mendesain kemasan. Terdapat juga 8 *Critical Part* dengan masing-masing target yang akan diterjemahkan dalam mendesain rekomendasi Kemasan Keripik Pisang Ilil.

**Kata Kunci :** *Kemasan, Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment*