

## ABSTRAK

Usaha Kecil Menengah(UKM) merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri atas inisiatif seseorang atau kelompok, contoh ukm adalah Vannisa Brownies. Vannisa brownies memproduksi produk brownies kukus, brownies zebra dan macam produk lainnya. Vannisa brownies memiliki target untuk meningkatkan penjualan, tetapi memiliki keterbatasan dalam hal meningkatkan kualitas produk dari Vannisa brownies.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas produk berdasarkan 11 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment*. *Quality Function Deployment* merupakan metode yang bertujuan menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk yang dalam pengembangan melibatkan kemampuan dari Vannisa brownies. Penelitian ini menggunakan *true customer needs*. Tahap pertama yaitu *House of Quality* untuk menentukan karakteristik teknis. Tahap kedua yaitu QFD iterasi kedua untuk menentukan *prioritas critical part*. Penentuan prioritas dilakukan dengan *brainstorming* dengan pihak Vannisa brownies dan *benchmarking* dengan kompetitor.

Berdasarkan hasil pengolahan data terdapat 17 karakteristik teknis dan 6 karakteristik prioritas dan 9 *critical part*. Rekomendasi mengenai peningkatan kualitas produk yang didapat berdasarkan keluhan pelanggan dan *brainstorming* dengan pihak Vannisa brownies. Adapun rekomendasi yang diberikan yaitu penambahan informasi, penambahan waktu promo, menyebar informasi promo melalui media sosial, *improvement job design* pegawai, *improvement* standar prosedur kerja pegawai, membuka stan khusus promo, penambahan ruangan *call center*, bekerjasama dengan *project art* dan membuat miniatur brownies.

Kata Kunci : Vannisa brownies, *Quality Function Deployment*, *True Customer Need*

