

ABSTRAK

Sleepille Candle berdiri sejak Agustus 2020 dibangun oleh Shafira Aulia Putri dan dikelola bersama dengan Shinta Namira. Sleepille Candle menyediakan lilin aromaterapi dengan banyak varian wewangian mulai dari varian bubblegum, vanilla, coconut, lavender dan peppermint. Pada bulan Desember 2020 transaksi penjualan Sleepille Candle naik turun sehingga tidak memenuhi target penjualan yang ditentukan. Karena itu Sleepille Candle harus merencanakan strategi baru supaya meningkatkan pendapatan agar bisa mencapai target yang sudah ditentukan. Saat ini masih banyak kekurangan yang dirasakan konsumen terutama pada pelayanan dan fasilitas yang disediakan Sleepille Candle. Untuk mengatasi permasalahan dari pelayanan dan fasilitas Sleepille Candle, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas produk agar dapat bersaing dan melakukan ekspansi pasar. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam perbaikan pelayanan dan fasilitas adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dan mempertimbangkan kemampuan Sleepille Candle untuk mewujudkannya. Metode QFD ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang berfungsi sebagai alat ukur kualitas untuk melakukan perbaikan, sehingga langkah strategi yang dihasilkan dari penelitian ini akan lebih memberikan kepuasan pelanggan. Dalam metode QFD terdapat 10 karakteristik teknis dan 6 *Critical Part*. Sehingga pada hasil akhir terdapat 5 rekomendasi perbaikan untuk lilin aroma terapi Sleepille Scented Candle. Hasil rancangan rekomendasi perbaikan tersebut telah diverifikasi dan divalidasi sehingga diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi. Selain itu rekomendasi rancangan yang diberikan dinilai akan dapat meningkatkan peminat dan penjualan.

Kata kunci — *Lilin Aroma Terapi, QFD, HOQ, VOC, Critical Part*