ABSTRAK

PT. Mandabella Aerindo merupakan perusahaan yang memproduksi dan menjual AMDK dengan merek ORYZ yang didirikan oleh Dody Suprihartono pada tahun 2012. Perusahaan ini beroperasi di Serang dan penjualan mencakup beberapa daerah di Banten. Bisnis AMDK merupakan bisnis yang memiliki banyak risiko, salah satunya adalah cacat produk. Cacat produk disebabkan oleh kualitas yang rendah dari suatu produk, dimana hal ini menyebabkan perusahaan menerima banyak retur dari pelanggan. Masalah retur ini kemudian menyebabkan perusahaan kehilangan pelanggannya, dan akan memberikan dampak yang semakin buruk apabila perusahaan tidak menanganinya dengan serius. Salah satu cara untuk menangani retur adalah dengan melakukan perbaikan kualitas produk agar tingkat cacat produk menurun. Perbaikan kualitas juga bermanfaat bagi perusahaan agar dapat memberikan produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prioritas persyaratan pelanggan AMDK ORYZ yang dikelompokkan dalam delapan dimensi pengukuran kualitas menurut Garvin, yaitu *performance*, *features*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *serviceability*, *aesthetics*, dan *perceived quality*.

Jumlah sampel dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *purposive sampling* dan dikumpulkan melalui teknik kuesioner. Penelitian ini melibatkan 96 responden yang merupakan toko pengecer AMDK ORYZ yang tersebar di Serang, Banten. Penelitian ini juga melibatkan penilaian dari pihak PT. Mandabella Aerindo untuk menguatkan penilaian dari pelanggan. Prioritas persyaratan pelanggan dianalisa dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa “AMDK tidak mudah bocor” merupakan atribut persyaratan pelanggan yang memiliki prioritas tertinggi berdasarkan analisis IPA dan QFD (dengan nilai *normalized raw weight* 6.55%). Sementara atribut “Menerima jumlah permintaan” merupakan karakteristik teknis perusahaan yang menjadi prioritas tertinggi (dengan nilai bobot relatif 14.52%).

Kata kunci: AMDK, PT. Mandabella Aerindo, Kualitas Produk, 8 Dimensi Kualitas Garvin, *Quality Function Deployment*, QFD.