

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi pada Rumah Brownies Maylisa adalah penurunan penjualan oleh-oleh yang terlihat dari penurunan penjualan brownies kukus pada tahun 2016. Hal ini dapat terjadi karena diduga persaingan industry makanan untuk oleh-oleh mulai berkembang dengan banyaknya produk selebritis yang saat ini mulai masuk kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dari Rumah Brownies Maylisa dalam menghadapi persaingan.

Sampel penelitian adalah 30 pelanggan Rumah Brownies Maylisa. Data yang digunakan diperoleh melalui kuesioner dan wawancara langsung. Analisis data dengan analisis deskriptif. Berdasarkan HOQ dibuat analisis QFD untuk meningkatkan kualitas.

Temuan hasil penelitian adalah tingkat kepuasan pelanggan yang masuk kategori tinggi. Namun masih terdapat perbedaan dengan tingkat harapan dari produk Rumah Brownies Maylisa, dapat terlihat untuk masing-masing atribut, selisih antara kepuasan dengan harapan pelanggan yang didapatkan masih bernilai negatif. Prioritas utama berdasarkan hasil penentuan prioritas target, yang harus menjadi perhatian adalah keunikan produk browniesnya, kemudian kompetitivitas harga dan disusul oleh menggunakan pewarna alami.

Kata kunci: brownies, kualitas produk, QFD, HOQ