

**USULAN KUALITAS PRODUK ES KOPI SUSU GULA
AREN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***



TUGAS AKHIR

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Tridinanti Palembang**

M FIRDAUS

1902240016

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK IDUSTRI
PALEMBANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**UNIVERSITAS TRIDINANTI FAKULTAS
TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

**USULAN KUALITAS PRODUK ES KOPI SUSU GULA AREN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

Disusun Oleh:

M FIRDAUS

1902240016

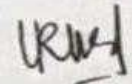
Mengetahui,
Ketua Program Studi
Teknik Industri



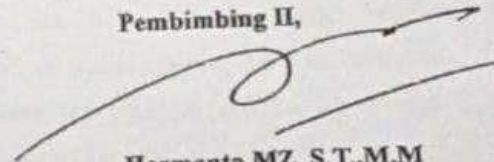
Faizah Suryani, S.T.,M.T

Palembang, 03 April 2023

Diperiksa dan disetujui oleh
Pembimbing I,



Irnanda Pratiwi, S.T.,M.T
Pembimbing II,



Hermanto MZ, S.T.,M.M

Disahkan

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Zulkarnain Fatoni, S.T.,M.M

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : M Firdaus
NPM : 1902240016
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Usulan Kualitas Produk Es Kopi Susu Gula Aren Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)
(Studi Kasus Ndo *Coffee*)

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Tugas akhir dengan judul diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah Tugas Akhir dan disebutkan sebagai bahan referensi serta dimasukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari Tugas Akhir karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta bersedia menerima sanksi hukum berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang "Sistem Pendidikan Nasional" pasal 70 berbunyi : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat 2 terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak siapapun.



Palembang , April 2023



M Firdaus

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa melimpah curahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut-Nya hingga akhir zaman.

Skripsi yang berjudul **“USULAN KUALITAS PRODUK ES KOPI SUSU GULA AREN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*”**

Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar S-1 atau Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bimbingan, pengarah, dan nasehat yang tidak ternilai harganya. Untuk itu pada kesempatan ini dan selesainya skripsi ini, penulisan mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, M.P Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Bapak Ir. Zulkarnain Fatoni, M.T, M.M Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Faizah Suryani, S.T, M.T Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.

4. Ibu Irnanda Pratiwi, ST .,MT Selaku Dosen Pembimbing I Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti Palembang.
5. Bapak Hermanto MZ, ST .,MM Selaku Dosen Pembimbing II Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti Palembang
6. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri dan Staff Universitas Tridinanti Palembang Yang memberikan pelayanan kegiatan akademis maupun non akademis.
7. Kedua orang tua dan kakak-kakak saya yang telah membantu dan mendoakan saya.
8. Serta saya ucapkan banyak terimakasih kepada Owner Ndo *Coffee* yang telah mengizinkan dan banyak membantu atas kelancaran dalam penelitian ini.
9. Teman – teman seperjuangan dan seangkatan ku terima kasih atas suport yang kalian berikan sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian yang telah membntu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah yang kalian lakukan diterima dan mendapat balasan dari-Nya. Semoga bimbingan, saran, partisipasi dan bahan yang telah diberikan akan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang, Maret 2023

Penulis

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia industri sangat lah pesat, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya. Tingginya persaingan membuat para pelaku usaha kedai kopi terus meningkatkan kualitas terhadap produk agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Salah satu kedai kopi di Palembang yakni Ndo Coffee dengan produk yakni es kopi susu gula aren menerima usulan dari beberapa konsumen yaitu belum sesuainya atribut kualitas produk di karenakan rasa gula aren tidak dominan sehingga belum sesuai dengan keinginan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas produk es kopi susu gula aren, meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk es kopi susu gula aren, dan menghasilkan karakteristik minuman es kopi susu gula aren sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen di Ndo Coffee. Metode yang digunakan yaitu metode Quality Function Deployment (QFD). Data penelitian diperoleh dari hasil survey 20 responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 7 atribut mutu produk yang dianggap penting oleh konsumen. Hasil uji validitas kuesioner kebutuhan menunjukkan Nilai kepentingan konsumen terbesar yaitu pada atribut rasa gula aren tidak dominan (80%) yang menunjukkan atribut rasa gula aren tidak dominan merupakan kebutuhan dan keinginan terpenting bagi konsumen. Nilai kebutuhan konsumen. terkecil yaitu pada atribut harga (20%). Quality function deployment memberikan hasil rancangan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan matrik house of quality yang seharusnya dilakukan perbaikan oleh pihak Ndo Coffee dan menghasilkan respon teknis sesuai dengan prioritasnya.

ABSTRACT

Competition in the world industry is very fast, the business market requires every company to always try to improve the quality of its products. The high competition makes coffee shop business actors continue to improve the quality of their products so that they are in accordance with the wants and needs of consumers. One of the coffee shops in Palembang, namely Ndo Coffee, with a product, namely palm sugar iced coffee, received suggestions from several consumers, namely that the product quality attributes were not suitable because the taste of palm sugar was not dominant, so it was not in accordance with consumer wishes. This study aims to improve the quality of palm sugar iced coffee products, increase customer satisfaction with palm sugar iced coffee products, and produce the characteristics of palm sugar iced coffee drinks so that they can meet consumer needs at Ndo Coffee. The method used is the Quality Function Deployment (QFD) method. Research data obtained from the results of a survey of 20 respondents. The results showed that there were 7 product quality attributes that were considered important by consumers. The results of the validity test of the needs questionnaire show that the greatest value of consumer interest is the attribute of palm sugar taste that is not dominant (80%) which indicates that the attribute of palm sugar taste is not dominant, which is the most important need and desire for consumers. Value consumer needs. the smallest is the price attribute (20%). The deployment of the quality function provides the design results for improving service quality based on the house of quality matrix which should be repaired by Ndo Coffee and generates technical responses according to the priorities.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Metodologi Penelitian	7
1.8 Jadwal Penelitian.....	7
1.9 Sistematika Penulisan	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Kualitas Produk.....	10
2.2 <i>House Of Quality</i> (HOQ)	10
2.3 Definisi Kopi.....	10

2.4 Data Konsumsi Kopi di Indonesia	13
2.5 Perkembangan Kopi Indonesia	14
2.6 Gula Aren	15
2.7 Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	19
3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Tempat Penelitian	20
3.2 Jenis Dan Sumber Data	20
3.2.1 Data Primer	20
3.2.2 Data Sekunder	21
3.3 Variabel Penelitian	21
3.4 Pengolahan Data	22
3.5 Tahapan Penelitian	23
3.6 <i>House Of Quality</i> (HOQ)	26
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah Umum	27
4.2 Analisa dan Pembahasan	27
4.2.1 Variabel Penelitian	27
4.2.2 <i>Voice Of Customer</i> (VOC)	28
4.2.3 <i>Data Importance Rating</i>	29
4.2.4 Data Perbandingan Produk yang Dikembangkan Dengan Pesaing	33
4.2.5 Cara Pembuatan Es Kopi Susu Gula Aren	39
4.2.6 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	40
4.3 Inovasi Produk	47

4.4 Perbandingan Es Kopi Gula Aren Terdahulu dan Sekarang	47
4.5 <i>Bill Of Material</i> (BOM)	48
4.6 <i>Bill Of Material</i> Alat Pembuatan Es Kopi Susu Gula Aren.....	49
4.7 Perhitungan Biaya Pembuatan Es Kopi Susu Gula Aren.....	50
4.8 Perhitungan Harga Pokok Produksi (HPP)	53
4.9 Penentuan Harga Jual	53
5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
HALAMAN LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel Atribut Produk Es Kopi Susu Gula Aren	3
Tabel 1.2 Kebutuhan <i>Costumer</i> Terhadap	5
Tabel 1.3 Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 4.1 Variabel Atribut Produk Es Kopi Susu Gula Aren	27
Tabel 4.2 Hasil Tingkat Kebutuhan Pelanggan <i>Voice Of Costumer</i>	28
Tabel 4.3 <i>Importance Rating</i> Rasa Kopi Tidak Terlalu Dominan.....	30
Tabel 4.4 <i>Importance Rating</i> Tekstur Gula Aren Tidak Kental.....	31
Tabel 4.5 <i>Importance Rating</i> Wadah Penyajian Menarik.....	31
Tabel 4.6 <i>Importance Rating</i> Harga Rp 15.000	31
Tabel 4.7 <i>Importance Rating</i> Kualitas Bahan Baku Yang Baik	32
Tabel 4.8 <i>Importance Rating</i> Rasa Gula Aren Tidak Dominan.....	32
Tabel 4.9 <i>Importance Rating</i> Tampilan Produk Kopi Menarik.....	32
Tabel 4.10 Kebutuhan Pelanggan Dengan 20 Responden	40
Tabel 4.11 Nilai <i>Importance Rating</i>	41
Tabel 4.12 Nilai Produk Yang Dikembangkan	42
Tabel 4.13 Nilai Produk Pesaing A.....	42
Tabel 4.14 Nilai Produk B	42
Tabel 4.15 <i>Project Object</i>	43
Tabel 4.16 Respon Teknis.....	44
Tabel 4.17 Korelasi Teknis	45
Tabel 4.18 Alat Pembuatan Es Kopi Susu Gula Aren	49

Tabel 4.19 Bahan Yang Digunakan	50
Tabel 4.20 Biaya Bahan Baku.....	50
Tabel 4.21 Biaya Bahan Baku Per 1 Cup Kopi.....	50
Tabel 4.22 Perhitungan Biaya Penggunaan Listrik.....	51
Tabel 4.23 Perhitungan Biaya Transportasi	51
Tabel 4.24 Perhitungan Biaya Tambahan	51
Tabel 4.25 Perhitungan Harga Pokok Produksi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kopi Hitam dan Biji Kopi Robusta	12
Gambar 2.2 Gula Aren	17
Gambar 2.3 <i>House Of Quality</i> (HOQ)	17
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian	20
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	25
Gambar 4.1 Produk Akan Dikembangkan	34
Gambar 4.2 Produk Pesaing A	34
Gambar 4.3 Produk Pesaing B	35
Gambar 4.4 Grafik Perbandingan Rasa Kopi Tidak Terlalu Dominan	36
Gambar 4.5 Grafik Perbandingan Tekstur Gula Aren Tidak Kental	36
Gambar 4.6 Grafik Perbandingan Wadah Penyajian Menarik	37
Gambar 4.7 Grafik Perbandingan Harga Rp 15.000	37
Gambar 4.8 Grafik Perbandingan Bahan Baku Yang Baik	38
Gambar 4.9 Grafik Perbandingan Rasa Gula Aren Tidak Dominan	38
Gambar 4.10 Grafik Perbandingan Tampilan Produk Kopi Menarik	39
Gambar 4.11 <i>House Of Quality</i>	46
Gambar 4.2 Produk Terdahulu dan Produk Sekarang	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia industri sangat lah pesat, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya. Semua perusahaan baik yang bergerak dalam bidang jasa maupun penyiapan produk pasti memiliki tujuan untuk tetap berkembang dan berjalan dengan baik agar dapat mempertahankan dan meningkatkan keuntungan atau laba operasional perusahaan. Dengan menerapkan strategi pemasaran yang efektif melalui pemanfaatan peluang yang ada untuk meningkatkan posisi perusahaan di pasar. Pelanggan akan merasa puas jika jasa atau produk yang diberikan melebihi dari harapannya, sehingga kualitas produk mempunyai pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Rafli, 2020).

Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas produk adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Dengan adanya timbal balik dari pelanggan maka pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas produk. Menurut (Rafli, 2020). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanyang diterima terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting bagi perusahaan, sehingga perusahaan

dapat terus berjalan dan berkembang terutama dalam peningkatan kualitas produk (Fitria, 2020). Peningkatan kualitas produk saat ini sangat penting dalam mendukung peningkatan laba. Tujuan dari kualitas adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan yang lebih besar dan untuk meningkatkan pendapatan. Pelanggan yang tidak puas akan merubah keputusan belinya dengan mencari produk lain. Jadi semakin baik suatu produk dapat memenuhi kebutuhan *customer* maka dapat meningkatkan kepuasan *customer* yang dapat berpengaruh terhadap tingkat penjualan produk tersebut (Lukman, 2018). Terutama produk es kopi susu gula aren di NDOCOFFE yang mendapatkan usulan dari *customer* dalam beberapa bulan terakhir.

NDO COFFE adalah salah satu kedai kopi semi angkringan yang berada di kota Palembang, berlokasi di Jalan Puncak Sekuning, Lorong Sahabat, Kel. Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 3012. NDO COOFFE buka setiap hari pukul 16.00 sore sampai jam 00.00 malam. NDO COOFFE salah satu kedai kopi semi angkringan di Palembang yang menyediakan fasilitas tempat *indoor* NDO COOFFE ini juga menyediakan beberapa menu minuman, untuk menu *Coffee Based* ada Es Kopi Susu *cheese*, Es Kopi Susu, Es Kopi karamel, Es Kopi HajeInut, Es Kopi Susu Gula Aren, Es Kopi Susu Matcha, dan Es Kopi Susu Strawberry. Untuk menu *Non Caffee Based* tersedia Es Matcha Ori, Es Susu, Es Redvelved dan Es Coklat. NDO COOFFE juga menyediakan menu makanan seperti Kentang Goreng, Sosis Bakar, Bakso Bakar, Nasi Goreng, Sate Taichan, dan Otak-otak Singapore.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik NDO Coffee, permasalahan yang dihadapi sampai saat ini adanya kebutuhan *customer* terhadap produk minuman es

kopi susugulaarentersebutmembuat omzet menurun hanya sekitar 50% dari target yang dituju. Selain itu juga belum diketahui kualitas produk yang diberikan oleh NDO *Coffee* sudah sesuai dengan keinginan *customer*. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang diberikan oleh kedai NDO *Coffee*. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui atribut-atribut produk es kopi susu gula aren yang dianggap penting oleh konsumen untuk tercapainya kepuasan terhadap kualitas produk es kopi susu gulaarendi NDO *Coffee*, mengukur tingkat kepentingan konsumen terhadap kualitas produk es kopi susugulaaren di NDO *Coffee*, mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk es kopi susu gula aren di NDO *Coffee*, dan mengetahui prioritas perbaikan produk es kopi susu gula aren NDO *Coffee*.

Tabel 1. Variabelatributproduk es kopi susugulaaren di NDO COFFEE

No	Variabel	Indikator
1	Rasa kopi tidak terlalu dominan	Memiliki ciri khas dan rasa kopi seimbang antara pahit, manis, dan asam.
2	Tekstur gula aren tidak kental	Manis yang tidak berlebihan
3	Wadah penyajian menarik	Memiliki desain yang menarik
4	Harga Rp 15.000	Kesesuaian harga dan rasa
5	Kualitas bahan baku yang baik	Penggunaan bahan baku yang berkualitas
6	Rasa gula aren tidak dominan	Memiliki perpaduan rasa antara kopi dan gula aren
7	Tampilan produk kopi menarik	Desain kemasan dan tampilan minuman yang menarik

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan memperbaiki kualitas pada produk minuman Es Kopi Susu Gula Aren dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai upaya memenuhi usulan konsumen. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan alat analisis yang mengintegrasikan suara konsumen ke dalam sebuah pengembangan produk/jasa. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) telah banyak diaplikasikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tidak hanya terhadap jasa tetapi juga produk melalui eksplorasi keinginan pelanggan (*voice of customer*) (Ramayanti, 2019).

Dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) peneliti dapat melakukan pendekatan untuk mengetahui suatu hal yang diinginkan konsumen serta dapat menerjemahkan keinginan konsumen dalam usulan kualitas, dan meningkatkan kualitas produksi yang tepat. Dengan *Quality Function Deployment* (QFD) peneliti dapat melaksanakan tugasnya secara sistematis guna menentukan cara terbaik dalam memenuhi keinginan konsumen (Aprilyanti, 2020).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, penyusun bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Usulan Kualitas Produk Es Kopi Susu Gula Aren dengan Pendekatan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) yakni studi kasus di NDO COFFEE.**

Tabel 2. Kebutuhan *Costumer* Terhadap Produk Minuman Es Kopi Susu Gula Aren

No.	Jenis Kebutuhan <i>Costumer</i>	Jumlah Responden	Jumlah Kebutuhan	Persentase
1	Rasa kopi tidak terlalu dominan	20	11	55 %
2	Tekstur gula aren tidak kental	20	12	60 %
3	Wadah penyajian menarik	20	7	35 %
4	Harga Rp 15.000	20	4	20 %
5	Kualitas bahan baku yang baik	20	15	75 %
6	Rasa gula aren tidak dominan	20	16	80 %
7	Tampilan produk kopi menarik	20	9	45 %

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang teridentifikasi hingga penelitian ini dipilih antara lain :

1. Kualitas produk belum sesuai dengan kebutuhan *customer*.
2. 80% responden menyatakan rasa gula aren tidak dominan.
3. Belum sesuai nya atribut untuk melakukan perbaikan kualitas produk es kopi susu gula aren di NDO *Coffee*

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perumusan masalah pada penilaian ini adalah belum sesuai atribut kualitas produksi di karenakan rasa gula aren tidak dominan sehingga belum sesuai dengan keinginan *customer*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memperbaiki kualitas produk es kopi susu gula aren di NDO *Coffee* menggunakan metode QFD.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk es kopi susu gula aren dengan menggunakan metode QFD.
3. Untuk menghasilkan karakteristik minuman es kopi susu gula aren sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

1.5. Manfaat Penelitian

a. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri yang didapat selama bangku kuliah dalam memecahkan permasalahan nyata di dunia industri.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan penelitian bagi Universitas Tridianti Palembang umumnya dan untuk Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik pada khususnya.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi masalah serupa.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi ke lokasi langsung di NDO *COFFEE*, yang berlokasi di Jl. Puncak Sekuning Ir Sahabat, Kel. LorokPakjo Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, berketepatan di pusat kota lebih tepatnya di dekat area Taman Dharma Wanita TVRI Sumatera Selatan. Dimana penelitian ini didampingi dengan Owner NDO *COFFEE* serta dijelaskan oleh Barista NDO *COFFEE* sebagai pembuat minuman di lokasi tersebut.

1.7. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini bertujuan untuk pengembangan dan perbaikan kualitas dari kebutuhan maupun kepuasan pelanggan dengan melakukan perbaikan kualitas.

1.8 Jadwal Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal di keluarkannya surat izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 5 bulan.

Tabel 3. Jadwal Penelitian

No	Rencana Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Penyusunan dan Pengajuan Judul					
2	Pengajuan Proposal					
3	Pengumpulan Data					
4	Pengolahan Data					
5	Hasil dan Pembahasan					
6	Penyusunan Laporan					

1.8. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pengambilan judul, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup, dan metodologi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi sumber-sumber referensi dan kutipan dari berbagai sumber terkait dengan permasalahan utama yang dibahas dan dikaji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kajian metode pendekatan yang dilakukan dalam bahasan penelitian. Bab ini akan memberikan kemudahan dalam melaksanakan pembahasan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan secara lengkap atas segala hasil dan kajian secara menyeluruh yang saling berkaitan dengan rumusan permasalahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari pembahasan yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, Fitria, & Hartiati Amna, (2020). Pengertian Kepuasan. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri, Vol. 08, No. 04.
- Aprilyanti, Selvia, (2020). Pendekatan QFD. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya Vol 6 No 1.
- Hujair AH, Sanaky & Fuad, Nashori.(2018).Peningkatan Kualitas Kopi, Vol. 03, Issue. 03.
- Jaya, dkk , (2016). Sejarah Kopi. Jurnal Pangan dan Agroindustri, Vol. 08, No, 04.
- Lukman, M, & Wulandari, Wahyu, (2018). Tingkat kepuasan pelanggan. Jurnal Teknik Industri, Vol. 19, No. 02.
- Maria, dkk, (2016). Pengembangan Tanaman Gula Aren. Jurnal EMBA, Vol.04, No. 05.
- Pontoh, Julius, (2013). Faktor penting pengembangan gula aren. Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol.06, No.01.
- Rafli, Nur Qomaruddin, Dkk, (2020).Pengerian Kualitas . Jurnal Sistem dan Teknik Industri.
- Rahman, Abdul, & Supomo, Heri (2012). Pengertian QFD. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, Vol. 6 No. 1.
- Ramayanti, Gina, dkk, (2019). Pengertian Metode QFD. Jurnal Universitas Serang Raya, Vol. 11, No. 02.
- Said, Irwanti, (2017). Pengertian Kopi. Jurnal Al-Khitabah, Vol. 03, No. 01.