

RINGKASAN

Analisis Perbaikan Kualitas Produk Kopi Arabika dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus Krama Roastery), Evelin Islah Putri Eliyan, NIM. B32232184, Tahun 2026, 118 halaman, Teknologi Pertanian, Politeknik Negeri Jember, M. Ardiyansyah S.N., S., Si., M.Si (Pembimbing).

Kopi arabika merupakan salah satu komoditas yang memiliki daya saing tinggi dan terus berkembang seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap produk kopi berkualitas. Krama Roastery sebagai salah satu produsen kopi arabika di Kabupaten Jember memiliki beberapa varietas kopi unggulan, sehingga diperlukan upaya perbaikan kualitas agar mampu bersaing dengan produsen lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD) melalui penyusunan *House of Quality* (HoQ) untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam respon teknis perusahaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang terdiri dari pelanggan, panelis terlatih, dan barista. Data yang diperoleh kemudian diuji validitas dan reliabilitas menggunakan *software* SPSS. Selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepentingan konsumen, tingkat kepuasan konsumen, *improvement ratio*, *relationship matrix*, hingga *technical matrix*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut mutu yang menjadi perhatian utama konsumen meliputi *Quality of aroma, flavor, aftertaste, balance*, kebersihan cita rasa (*clean cup*), desain kemasan, informasi produk, serta kemudahan memperoleh produk. Sementara itu, respon teknis yang menjadi prioritas perbaikan meliputi proses sortasi *green beans*, pengendalian suhu dan waktu *roasting*, proses pendinginan dan *resting*, sortasi *roasted beans*, serta sistem pengemasan produk. Penerapan metode QFD pada penelitian ini diharapkan dapat membantu Krama Roastery dalam memahami kebutuhan konsumen secara sistematis dan menentukan strategi perbaikan kualitas produk kopi arabika secara tepat sehingga mampu meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing produk di pasar.