

RINGKASAN

Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (Qfd) Dalam Meningkatkan Mutu Produk Roti Kering Bagelen (Studi Kasus Di Tefa Bakery Polije), Alvio Khoirunnisa Aulia, NIM B32170503, Program Studi Teknologi Industri Pangan, Jurusan Teknologi Pertanian, Politeknik Negeri Jember. Mokh. Fatoni Kurnianto, S.TP., MP (Pembimbing).

Roti kering bagelen adalah produk olahan roti yang berupa roti kering. Roti bagelen didapatkan dengan cara memanggang kembali roti yang sudah jadi sehingga tercipta roti dengan tekstur renyah (Arsyaf A. R, 2012). Unit usaha yang memproduksi roti bagelen untuk pengambilan sampel penelitian ini adalah roti bagelen SIP Tefa Bakery UPT. Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan Politeknik Negeri Jember. Unit usaha Tefa Bakery adalah salah satu unit usaha yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui atribut mutu pada roti bagelen SIP Tefa Bakery berdasarkan harapan pelanggan, mengetahui harapan pelanggan, mengetahui hasil respon teknis konsumen jika dibandingkan dengan produk sejenis yang ada di pasaran yaitu roti bagelen merk Wina dan Glovic dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pada matriks HOQ (House of Quality) memiliki tujuh tahapan penting, 1) identifikasi suara pelanggan; 2) identifikasi persyaratan teknis proses; 3) penilaian hubungan (*trade off*) antar persyaratan teknis; 4) penilaian hubungan antara persyaratan teknis dan suara pelanggan; 5) evaluasi kompetitif (*benchmarking*); 6) penentuan prioritas harapan pelanggan; dan 7) penentuan prioritas persyaratan teknis. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa produk roti bagelen SIP memiliki 10 atribut mutu meliputi warna, rasa, aroma, tekstur, ukuran kemasan, label kemasan, ketersediaan produk, harga, informasi produk, dan umur simpan produk. Harapan pelanggan yang diinginkan pada atribut mutu produk roti bagelen adalah berwarna kuning keemasan, rasa manis, beraroma khas roti bagelen, dengan tekstur yang renyah, dan harga harus sesuai dengan kualitas yang telah diberikan.