

## RINGKASAN

**Standarisasi Mutu Produk Roti Tawar Menggunakan Teknik QFD (Quality Function Deployment) Studi Kasus Pada Tefa Bakery Polije**, Arum Kencana Sari, NIM B32170843, Program Studi Teknologi Industri Pangan, Jurusan Teknologi Pertanian, Politeknik Negeri Jember. Mokh. Fatoni kurnianto, S.TP, MP (Pembimbing), Mulia W. Apriliyanti, S.TP.,MP (ketua penguji) dan Anna Mardiana H, S.TP, M.Sc (anggota penguji).

Roti tawar merupakan salah satu jenis makanan yang berbentuk *sponge*, yaitu makanan yang sebagian besar volumenya tersusun dari gelembung gelembung gas yang dihasilkan oleh yeast pada proses fermentasi. Unit usaha yang memproduksi roti tawar untuk pengambilan sampel penelitian ini adalah roti tawar SIP *Tefa Bakery Polije*. Unit usaha *Tefa Bakery Politeknik Negeri Jember* adalah salah satu unit usaha yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Produk unggulan yang dihasilkan adalah roti tawar SIP.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui atribut mutu pada roti tawar SIP *Tefa Bakery* berdasarkan harapan pelanggan, mengetahui harapan pelanggan terhadap produk roti tawar *Tefa Bakery*, mengetahui hasil respon teknis konsumen pada roti tawar *Tefa Bakery* jika dibandingkan dengan produk sejenis yang ada di pasaran yaitu roti tawar Mr. Bread dan roti tawar sari roti menggunakan teknik QFD (*Quality Function Deployment*). Pada matriks HOQ (House of Quality) memiliki enam tahapan penting, yaitu identifikasi kebutuhan pelanggan dan penetapan kebutuhan pelanggan, identifikasi respon teknis, penentuan hubungan antara respon teknis dan kebutuhan pelanggan, penilaian hubungan (*trade off*) antar respon teknis, penentuan matriks perencanaan dan penentuan matrik teknis.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menunjukkan bahwa atribut mutu produk roti tawar SIP memiliki 10 atribut mutu yang terdiri dari warna, rasa, aroma, tekstur, keseragaman pori, harga, kemudahan memperoleh produk, informasi

produk, umur simpan produk serta promosi. Harapan pelanggan yang diinginkan pada atribut mutu produk roti tawar adalah berwarna putih, rasa sedikit asin, beraroma susu, tekstur sangat lembut, keseragaman pori yang seragam, serta harga harus sesuai dengan kualitas yang telah diberikan, Produk roti tawar SIP *Tefa Bakery* memiliki keunggulan pada atribut mutu harga jika dibandingkan dengan produk roti tawar Mr. Bread dan Roti Tawar Sari Roti. Sedangkan atribut yang lainnya belum memenuhi standart yang dimiliki oleh produk pesaing.