

Pengembangan sistem informasi produk berdasarkan metode QFD : kasus mobil Opel

Ade Yahya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20241195&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pelanggan mempersyaratkan produk (barang/jasa) yang memuaskan kebutuhan dan harapannya. Kebutuhan dan harapan pelanggan (Voice of Customer) selalu berubah, dan untuk itu organisasi perlu memperbaiki atau melakukan improvisasi secara berkesinambungan terhadap produk dan prosesnya.

Guna mengantisipasi kebutuhan dan harapan pelanggan yang selalu berubah dan mengimprovisasi (memperbaiki) proses dan produk, maka dibutuhkan alat bantu berupa sistem informasi produk yang dapat dengan segera menganalisa kebutuhan dan harapan pelanggan saat ini dan akan datang menjadi quality effort (improvement).

Alat bantu dalam bentuk software program QFD diupayakan pengembangannya untuk diaplikasikan pada data-data suara pelanggan tentang kualitas yang mereka butuhkan dari produsen mobil Opel dan juga persepsi mereka tentang kualitas mobil Toyota sebagai pesaingnya.

Penggunaan software setelah diisi dengan data-data suara pelanggan diuji keakurasiannya dengan peraian yang digunakan secara manual. Dan ternyata bahwa peralatan itu sangat akurat dan dapat menghasilkan diagram matriks rumah kualitas, dengan tampilan data-data yang perlu menjadi perhatian pihak produsen demi menghasilkan kualitas tertentu yang diinginkan para pelanggan.
