

ABSTRAK

Persaingan bisnis atau usaha menjadikan para perusahaan berlomba untuk mengembangkan kualitas produk atau layanan agar sesuai dengan keinginan para konsumen. Pengembangan kualitas perlu dilakukan evaluasi atau melakukan riset mengenai keinginan dan kebutuhan terkini konsumen. Salah satu metode yang tepat dalam pengembangan kualitas yaitu *Quality Function Deployment* (QFD). Metode tersebut mampu dapat menerjemahkan atau mengetahui kebutuhan konsumen dan dapat menghasilkan cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut beserta dengan prioritasnya. Hasil penelitian ini terdapat dua puluh satu atribut kebutuhan konsumen dengan empat atribut prioritas yaitu atribut upload foto produk sehari sekali, prioritas kedua yaitu hastag fyp dan untuk prioritas ketiga yaitu pada atribut postingan setiap hari dan prioritas keempat yaitu poster jenis bahan dan harga. Atribut tersebut dapat dipenuhi oleh pemilik UMKM dengan berfokus pada respon teknis dengan nilai bobot kepentingan tertinggi, respon teknis tersebut yaitu memperbaiki caption dengan informasi lebih lengkap dan untuk prioritas kedua yaitu pada respon teknis menambahkan hastag disetiap postingan, prioritas ketiga yaitu membuat sebuah channel saluran dan prioritas yang terakhir yaitu membuat poster informasi diskon

Kata kunci: Kualitas, Atribut, *Quality Function Deployment*

ABSTRACT

Business or business competition makes companies compete to develop the quality of products or services to suit the desires of consumers. Quality development is not only carried out once but needs to be evaluated several times or updated research regarding consumers' current desires and needs. One of the appropriate methods for quality development is Quality Function Deployment (QFD). This method is able to translate or understand consumer needs and can produce ways to meet these needs along with their priorities. The results of this research are twenty-one attributes of consumer needs with four priority attributes, namely the attribute of uploading product photos once a day, the second priority is the hashtag fyp and the third priority is the attribute of posting every day and the fourth priority is the poster, material type and price. These attributes can be fulfilled by UMKM owners by focusing on technical responses with the highest importance weight value, the technical response is improving the caption with more complete information and for the second priority, namely the technical response, adding hashtags to each post, the third priority is creating a channel. and the final priority is making discount information posters.

Keywords: *Quality, Attribute, Quality Function Deployment (QFD)*