



**PERANCANGAN KEDAI KOPI
BERBASIS QCDSM DENGAN METODE
QFD GUNA PENINGKATAN
KEUNGGULAN BERSAING (STUDI
KASUS UMKM KEDAI KOPI DI KOTA
SURABAYA)**

SKRIPSI

MOCH. FADHLI ZHAFIR MAFTUH

NIM. 20191336006

DOSEN PEMBIMBING

ANDRE RIDHO SAPUTRO, S.T., M.MT

PONIMAN, S.T., M.T

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2023



**PERANCANGAN KEDAI KOPI
BERBASIS QCDSM DENGAN METODE
QFD GUNA PENINGKATAN
KEUNGGULAN BERSAING (STUDI
KASUS UMKM KEDAI KOPI DI KOTA
SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Surabaya
untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Teknik**

MOCH. FADHLI ZHAFIR MAFTUH

NIM. 20191336006

DOSEN PEMBIMBING

ANDRE RIDHO SAPUTRO, S.T., M.MT

PONIMAN, S.T., M.T

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2023

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Moch. Fadhli Zhafir Maftuh
NIM : 20191336006
Program Studi : S1 Teknik Industri
Judul Skripsi : PERANCANGAN KEDAI KOPI BERBASIS
QCDSM DENGAN METODE QFD GUNA
PENINGKATAN KEUNGGULAN BERSAING
(STUDI KASUS UMKM KEDAI KOPI DI KOTA
SURABAYA)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya,
Yang membuat pernyataan.



62DAKX598791440 Maftuh

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan layak oleh panitia ujian tingkat sarjana (S1) Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana.

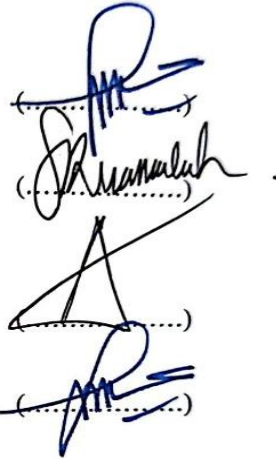
Disetujui dan Disahkan oleh:

Dosen Penguji:

1. Poniman, S.T.,M.T
2. Sri Amaliah Mandati, S.TP., M.T

Dosen Pembimbing:

1. Andre Ridho Saputro, S.T., M.MT
2. Poniman, S.T.,M.T



Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Yippy Dharmawan, M.Ars
NIP.012.03.1.1964.95.013

Mengetahui

Ketua Prodi Teknik Industri



Poniman, S.T., M.T
NIP.012.03.1.1982.19.230

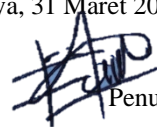
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga bisa menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perancangan Kedai Kopi Berbasis QCDSM Menggunakan Metode QFD Guna Meningkatkan Keunggulan Bersaing (Studi Kasus UMKM Kedai Kopi Di Kota Surabaya)”** sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang, kesehatan, kemurahan hati dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Ir. Vippy Dharmawan, M.Ars. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Poniman, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen Penguj.
4. Andre Ridho Saputro, S.T., M.MT selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bantuan, saran serta motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Sri Amaliah Mandati, S.TP., M.T selaku Dosen Pengujji yang memberikan kritikan dan saran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Orang tua serta keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, mendidik, dan menyayangi baik secara moral maupun material, sehingga bisa menjalani perkuliahan sampai saat ini.
7. Elsa Rahma Febriani sebagai partner saya, bersedia memberikan support, tenaga, dan motivasi. Serta teman saya yang terlibat.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Surabaya, 31 Maret 2023


Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep UMKM.....	7
2.2 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	9
2.3 Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>)	12
2.4 Atribut Produk 18	
2.5 Konsep <i>Importance-Performance Analysis</i>	22
2.6 Konsep QCDSM	22
2.7 Review Penelitian Terdahulu	23

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Bagan Alir Penelitian	28
3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	29
3.3 Tahap Pengumpulan Data	29
3.4 Tahap Pengolahan dan Interpretasi Data.....	35
3.5 Tahapan Penarikan Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Kota Surabaya	37
4.1.2 Pengumpulan Data.....	38
4.1.3 Pengolahan Data	38
4.1.4 Uji Kecukupan Data.....	38
4.1.5 Uji Validitas.....	42
4.1.6 Uji Realibilitas	45
4.1.7 Pengolahan Data Menggunakan QFD.....	47
4.1.8 Gambar Rancang Bangun	69
4.2 Pembahasan	72
4.2.1 Analisa <i>Importance to Customer</i>	72
4.2.2 Analisa Customer Satisfaction.....	72
4.2.3 Analisa Improvement Ratio	73
4.2.4 Analisa Respon Teknis	74
4.2.5 Rekomendasi Perbaikan Produk UMKM Kedai Kopi	85
BAB V PENUTUP.....	88
6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Gerai <i>Coffee Shop</i> di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Umum House Of Quality	12
Gambar 2.2 Matriks House Of Quality	14
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian	28
Gambar 4.1 Lokasi Kota Surabaya	38
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Atribut menggunakan Konsep IPA.....	49
Gambar 4.3 Bagian Atap Rumah Kualitas (<i>Roof of House of Quality</i>)..	64
Gambar 4.4 Rumah Kualitas UMKM Kedai Kopi.....	69
Gambar 4.5 Interior <i>indoor</i> Kedai Kopi.....	70
Gambar 4.6 Interior <i>outdoor</i> Kedai Kopi.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Jurnal Terdahulu	23
Tabel 3.2 Penentuan Kriteria dan Atribut	30
Tabel 3.3 Atribut dan Pertanyaan Kuisisioner	32
Tabel 4.1 Hasil Validasi Tingkat Kepuasan Kuisisioner Kedai Kopi	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi Kepuasan Kedai Kopi Janji Jiwa	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas kepuasan Kedai Kopi northcoffee.id	44
Tabel 4.4 Hasil Realibilitas Tiingkat Kepuasan Kuisisioner Kedai Kopi	45
Tabel 4.5 Hasil Realibilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan Janji Jiwa	46
Tabel 4.6 Hasil Realibilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan northcoffee.id	46
Tabel 4.7 Hasil Pengolahan Rata-rata Nilai Kepuasan dan Kepentingan	48
Tabel 4.8 Atribut yang akan diolah dalam rumah kualitas	54
Tabel 4.9 Tabel Performasi Kepuasan Kedai Kopi	55
Tabel 4.10 Performasi Tingkat Kepuasan Kedai Kopi Janji Jiwa	55
Tabel 4.11 Performasi Tingkat Kepuasan Kedai Kopi northcoffee,id	56
Tabel 4.12 Tabel Penentuan Nilai <i>Goal</i> atau Target	57
Tabel 4.13 Perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	58
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan <i>Sales Point</i>	59
Tabel 4.15 Hasil perhitungan <i>normalized raw weight</i>	60
Tabel 4.16 Respon Teknis Kedai Kopi	61
Tabel 4.17 Matriks Hubungan Respon Teknis dan <i>Customer Needs</i>	63
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan <i>Nilai Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution</i>	66
Tabel 4.19 Own Performance Kedai Kopi, <i>Competitive Benchmarking</i> dan Target	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	92
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	115
Lampiran 3 Jawaban Kepuasan Responden Kedai Kopi.....	138
Lampiran 4 Jawaban Kepentingan Responden Kedai Kopi.....	151
Lampiran 5 Jawaban Kepuasan Responden Kedai Kopi.....	164
Lampiran 6 Jawaban Kepuasan Responden Northcoffee.Id.....	177
Lampiran 7 Perhitungan performasi kepuasan.....	191
Lampiran 8 Perhitungan goal/target.....	192
Lampiran 9 Perhitungan improvement ratio.....	192
Lampiran 10 Perhitungan normalized raw weight.....	192
Lampiran 11 Perhitungan normalized contribution.....	193
Lampiran 12 Lampiran gambar House Of Quality.....	194
Lampiran 13 Lampiran Dokumentasi Janji Jiwa.....	195
Lampiran 14 Dokumentasi pada Kedai Kopi Depanji.....	196
Lampiran 15 FGD dengan Store Manajer Kopi Kenangan.....	196
Lampiran 16 Dokumentasi pada Kedai Kopi TBRK.....	197
Lampiran 17 FGD dengan Store Manajemen northcoffee.id....	197
Lampiran 18 Dokumentasi pada northcoffee.id.....	198
Lampiran 19 Form Bimbingan Skripsi.....	204
Lampiran 20 Surat Keterangan Bebas Pinjam.....	206
Lampiran 21 Surat Endorsement Letter.....	207
Lampiran 22 Surat Bebas Plagiasi.....	208

DAFTAR PUSTAKA

- Aldy, M., Azhari, A., Sw, C., & Irianti, L. (2015). Rancangan Produk Sepatu Olahraga Multifungsi Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) *. *Jurnal Teknik Industri Itenas*, 3, 241–242.
- Atapukan, W., & Setyawan, R. A. (2018). Pengukuran *Usability Website E-Commerce* Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Jurnal Compiler*, 54(1).
- Badan Pemeriksa Keuangan. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2022, July 2). *Ekonomi Indonesia Triwulan Iv 2021* Tumbuh 5,02 Persen. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2022/02/07/1911/ekonomi-indonesia-triwulan-iv-2021-tumbuh-5-02-persen--y-on-y-.html#:~:Text=Perekonomian%20Indonesia%202021%20yang%20diukur,Juta%20atau%20us%244.349%2c5.>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How To Make Qfd Work For You* (L. Cohen, Ed.; Berilustrasi). Addison-Wesley.
- Denny, E. (2022). Qcdsme Sebagai Panduan Menyusun Kpi. [Linkedin.Com](https://www.linkedin.com/in/denny-e/).
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. (2022). *Proyeksi-Penduduk-2023-2032*.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). *Jurnal At-Taqaddum*, 8, 21–47.
- Hidayat, A. (2020). *Ketahanan Umkm Jawa Timur Melintasi Pandemi Covid-19*.
- Hong, Y., Cai, G., Mo, Z., Gao, W., Xu, L., Jiang, Y., & Jiang, J. (2020). *The Impact Of Covid-19 On Tourist Satisfaction With B&B In Zhejiang, China: An Importance– Performance Analysis. International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph17103747>
- Husainudin, F. (2020). *Cangkruk Pada Masyarakat Surabaya*.
- Huvat, T. T. T., & Suseno. (2019). Perancangan Alat Panggangan Otomatis Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*). *Jurnal Teknologi*, 12, 123–129.

- Indriani, R. S. (2019). Pengaruh Pengalaman, Keahlian, Dan Etika Terhadap Ketepatan Pemberian Opini Melalui Skeptisisme Profesional Auditor (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik Di Jakarta Timur).
- Lukman, M., & Wulandari, W. (2018). Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 190. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol19.no2.190-204>
- Putra, R. W., Indriani, S., & Suardika, I. B. (2022). Analisis Kelayakan Bisnis Pada Pengembangan Produksi Usaha Kopi Robusta (Studi Kasus: Umkm Loca Nusa, Malang, Jawa Timur). *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 5(2).
- Rachmawati, T. (2017). *Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*. Unpar Press.
- Rahmah, N. A., & Saputro, A. R. (2022). Pengembangan Alat Pembersih Teripang *Holothuroidea's Innovation Technology Automation* (Hita) Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Studi Kasus Umkm Perikanan Kota Surabaya. *Journal Of Manufacturing In Industrial Engineering And Technology (Mind-Tech)*, 1(1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/mind-tech/index>
- Ramadhan, D. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9.
- Retnanti, M. A. C. (2017). Analisis Kepuasan Petani Padi Terhadap Insektisida Sumo 50 Ec Di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.
- Retnawati, H. (2017). Teknik Pengambilan Sampel.
- Riyandi, V. (2022, September 22). [Infografik] Semerbak Harumnya Bisnis Kopi Indonesia. Landx.Id.
- Rohmah, A. N., & Subari, S. (2021). Preferensi Konsumen Terhadap Produk Minuman Kopi Di Kopi Janji Jiwa Jilid 324 Surabaya *Consumer Preference Of Coffee Drinks In Janji Jiwa Volume 324 Surabaya*. *Agriscience*, 1, 548–562. <http://journal.trunojoyo.ac.id/agriscience>
- Saputro, A. R. (2018). Pengembangan Produk Berbasis Qcdsm Guna Peningkatan Keunggulan Bersaing Studi Kasus Umkm Tenun Ikat Kota Kediri.
- Sedayu, A. (2019). Pendekatan QFD Menggunakan Respon Teknis Untuk

- Peningkatan Pelayanan Terminal : Studi Kasus Terminal Tlogomas Kota Malang. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 20(2), 65. <https://doi.org/10.25104/jptd.v20i2.631>
- Setyawan, A. W. (2017). Pemilihan Strategi Persaingan Pasar Pada Produk Transformator Dengan Metode Ahp Dan Qfd.
- Simamora, V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Digitalisasi Bisnis Umkm Kedai Kopi, Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3, 31–35.
- Soepriyanto, H. J., Christiana, M., & Harianto, A. (2021). Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Impresikonsumen Pada Kedai Kopi Kekinian Di Surabaya. *Jurnal Mnajemen Perhotelan*, 7, 42–48.
- Sukatmadiredja, N. R. (2016). Analisa Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Pertumbuhan Warung Kopi Dikecamatan Rungkut Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Volume Ii No.1, 340–354.
- Surabaya.Go.Id. (2016). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Surabaya.Go.Id.
- Susyanti, J., & Pardiman. (2022). Pengembangan Ekonomi Kreatif Dan Umkm Di Jawa Timur. *Jurnal Pusat Studi Jawa Timur*, 2(1). <http://jpsjt.unisma.ac.id/index.php/jpsjt>
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuni, R. S., Nursubiyantoro, E., & Awaliah, G. (2020). Perancangan Dan Pengembangan Produk Helm Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Qfd). *Opsi*, 13(1), 6. <https://doi.org/10.31315/opsi.v13i1.3466>
- Wicaksono, A. W. (2013). Penerapan Metode Qfd(Qualityfunction Deployment) Padarencana Pengembangan Sekolah Di Smkn 2 Yogyakarta.
- Wijyantho, F. H. (2021). Pengaruh Produk Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kedai Kopi Seribu Pagi Bogor).