

STRATEGIES FOR IMPROVING PRODUCT QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION OF MEN BUDI'S CHICKEN SATE LILIT IN BLAHKIUH VILLAGE, BADUNG REGENCY, BALI PROVINCE

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN SATE LILIT AYAM MEN BUDI DI DESA BLAHKIUH KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI

I Gede Maha Adijaya Suputra, I Made Mertayasa, Luh Putu Wrsiati*, I Wayan Gede Sedana Yoga, Ida Bagus Wayan Gunam

Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana, Kampus Bukit Jimbaran, Badung, Indonesia

Diterima 17 Juli 2025 / Disetujui 3 November 2025

ABSTRACT

There are many traditional food vendors in Blahkiuh Village, Abiansemal District, Badung Regency.. Among them is Men Budi, who specializes in selling traditional chicken satay lilit. Intense business competition has compelled entrepreneurs to revise their marketing strategies by enhancing product quality and analyzing consumer importance and satisfaction levels. The objective of this study is to evaluate the quality attributes of chicken satay lilit, assess consumer perceptions of importance and satisfaction, and formulate strategies to improve the product quality of Men Budi's chicken satay lilit. This research employs the Quality Function Deployment (QFD) method. The findings identified eight quality attributes of chicken satay lilit that consumers consider both important and satisfying: taste, texture, size, price, packaging, cleanliness, aroma, and color. The taste attribute received the highest importance score (4.53), whereas aroma and color received the lowest (4.18). Regarding consumer satisfaction, aroma obtained the highest score (4.31), while texture recorded the lowest (3.95). Improvement priorities include texture, price, cleanliness, color, and taste. Furthermore, the technical parameters requiring the greatest attention are the kneading process (19.16%), grilling (17.11%), and raw material preparation (11.64%).

Keywords : *Chicken satay lilit, product quality, consumer satisfaction, Quality Function Deployment (QFD).*

ABSTRAK

Terdapat banyak penjual makanan tradisional yaitu sate lilit di Desa Blahkiuh, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Salah satu penjual makanan tradisional di area tersebut adalah Men Budi. Beliau menjual makanan tradisional sate lilit ayam. Persaingan bisnis yang keras menyebabkan pemilik usaha mengubah strategi pemasarannya dengan melakukan peningkatan kualitas produk serta menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menilai atribut kualitas sate lilit ayam, kepentingan dan kepuasan konsumen, serta mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas produk sate lilit ayam Men Budi. Penelitian ini menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Hasil penelitian mengidentifikasi delapan atribut kualitas sate lilit ayam yang dianggap penting dan memuaskan oleh konsumen, yaitu rasa, tekstur, ukuran, harga, kemasan, kebersihan, aroma, dan warna. Atribut rasa

* Korespondensi Penulis :
Email:wrsiati@unud.ac.id

memperoleh nilai kepentingan tertinggi dari konsumen 4,53 (sangat penting), kemudian tekstur mendapatkan nilai 4,46 (sangat penting), ukuran 4,43 (sangat penting), harga 4,41 (sangat penting), kebersihan 4,37 (sangat penting), sedangkan aroma dan warna mendapat nilai terendah 4,18 (penting). Dari segi kepuasan aroma mendapat nilai tertinggi 4,31 (sangat puas), rasa 4,29 (sangat puas), ukuran dan kemasan 4,26 (sangat puas), harga 4,25 (sangat puas), kebersihan dan warna 4,23 (sangat puas), dan tekstur memperoleh nilai terendah 3,95 (puas). Prioritas perbaikan meliputi tekstur, harga, kebersihan, warna, dan rasa. Selain itu, parameter teknis yang memerlukan perhatian adalah proses pengadonan dengan nilai relatif sebesar 19,16%, pemangangan dengan nilai tingkat kepentingan teknis sebesar 17,11%, dan persiapan bahan baku 11,64%.

Kata kunci : Sate lilit ayam, kualitas produk, kepuasan konsumen, quality function development.

PENDAHULUAN

Keindahan alam, budaya, dan beragam kuliner khas yang dimiliki pulau Bali menjadikannya memiliki daya tarik yang unik dibandingkan daerah lain. Pada tahun 2018, Kementerian Pariwisata Republik Indonesia menetapkan Bali sebagai salah satu dari tiga destinasi wisata kuliner unggulan, bersama Joglosemar (Yogyakarta, Solo, Semarang), dan Bandung (Senja & Nursastri, 2018). Masakan khas Bali memiliki keunikan tersendiri dengan resep-resep yang diwariskan secara turun-temurun, hidangan ini menggabungkan bahan makanan dan bumbu (basa) yang memiliki karakteristik khas, membedakan dari masakan daerah lainnya (Ariani dan Sutaguna, 2018).

Salah satu kuliner yang menjadi makanan khas Bali adalah sate lilit ayam. Sate lilit ayam awalnya digunakan oleh masyarakat sebagai bagian dari upacara keagamaan seperti pernikahan, dan resepsi. Namun, seiring dengan perkembangan zaman, saat ini sate lilit dapat dengan mudah ditemukan di berbagai rumah makan dan hotel di Bali. Perkembangan industri kuliner makanan tradisional ini membuka peluang bisnis dan lapangan kerja bagi masyarakat di Bali. Salah satu tempat untuk menikmati sate lilit ayam yang gurih, manis dan pedas adalah sate lilit ayam Men Budi, yang berlokasi Jl. Imam Bonjol, No. 02, Blahkiuh, Kec. Abiansemal, Kab. Badung, Bali yang sudah berdiri selama 7 tahun. Sate lilit ayam Men Budi menyediakan sistem *by request*, sistem ini dapat digunakan konsumen untuk memesan sesuai dengan keinginan mereka. Mulai dari bagian daging yang digunakan hingga rasa yang diinginkan.

Pada tahun 2017-2019 penjualan produk sate lilit ayam Men Budi per bulan sebanyak 24.000 sate lilit. Pada periode 2020-2022, usaha sate lilit ayam Men Budi mengalami penurunan penjualan sebesar 15%, dan pada tahun 2023, usaha sate lilit ayam Men Budi mengalami ketidakstabilan. Terkadang, usahanya melebihi target, namun pada kesempatan lain, usahannya tidak mencapai target yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi pada tanggal 8 september 2023, faktor yang menyebabkan penurunan penjualan salah satunya yaitu munculnya tiga usaha sate lilit ayam di jalur yang sama dengan sate lilit ayam Men Budi. Di tengah daya saing yang tinggi, pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi berkeinginan untuk meningkatkan mutu produk dan meningkatkan kepuasan konsumennya.

Kepuasan konsumen mengacu pada sejauh mana layanan atau produk memenuhi harapan konsumen (Zulkarnaen dan Amin, 2018). Untuk bersaing di pasar, pelaku usaha harus responsif terhadap kualitas produk, yang mencerminkan kemampuan produk memenuhi keinginan konsumen (Setawati dan Septiana, 2025). Strategi yang tepat membantu memberikan informasi jelas, memenuhi harapan konsumen, dan meningkatkan pangsa pasar. Analisis kepuasan konsumen seperti metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat digunakan untuk merencanakan produk secara sistematis agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen (Bossert, 2021).

Metode QFD memiliki keunggulan karena mampu menghasilkan respon teknis yang didasarkan

langsung pada kebutuhan konsumen (Agustian et al., 2025). Pada penelitian Ganantrya, et al (2019), strategi untuk meningkatkan kualitas produk di rumah makan Ayam Goreng Asli Prambanan dilakukan melalui pengembangan varian sambal ayam goreng dengan sentuhan inovasi baru, penambahan varian sambal ayam, serta memberikan perhatian terhadap proses penggorengan ayam. Penelitian Sianturi et al. (2023), yang digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas roti tawar di PT. Indoroti Prima Cemerlang cabang Bali, yang menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan pada atribut mutu pada tekstur, rasa, bentuk yang standar, warna, dan aroma.

Berdasarkan berbagai kajian sebelumnya, studi ini memiliki tujuan untuk menganalisis atribut kualitas produk, mengevaluasi tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas produk sate lilit ayam Men Budi dengan menerapkan metode QFD.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Warung Men Budi, Pak Suweca, Pak Poglo yang berlokasi di Desa Blahkiuh dan Warung Men Ari Tabanan, untuk olah data dilakukan di Laboratorium Teknik dan Manajemen Industri, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, mulai dari Januari-Maret 2024. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi, Men Ari, kompetitor, serta kuesioner kepada responden. Sementara data sekunder diperoleh dari studi literatur yang relevan.

Pelaksanaan Penelitian

Penelitian diawali dengan survei awal melalui observasi langsung untuk mengidentifikasi masalah dan merumuskan tujuan penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang mengacu pada atribut-atribut dalam produk makanan (Wijaya et al., 2025), menghasilkan 8 variabel atribut. Validitas dan reliabilitas kuesioner diuji dengan melibatkan 30 responden yang merupakan pelanggan usaha sate lilit ayam Men Ari (Warda et al., 2023).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen dari usaha sate lilit ayam Men Budi dalam satu bulan. Sampel merupakan bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi. Setelah melalui uji validitas dan reliabilitas, kuesioner final didistribusikan kepada responden yang dipilih menggunakan teknik *sampling non-probability sampling* dan *purposive sampling* (Putu, 2024). Berdasarkan hasil wawancara jumlah konsumen per bulan usaha sate lilit Men Budi sekitar 1800 orang. Jumlah responden dihitung berdasarkan rata-rata konsumen per bulan usaha sate lilit ayam Men Budi. Sampel ditentukan menggunakan rumus *slovin* dengan *margin error* 10%, sehingga diperoleh 99 responden. Penentuan responden dilakukan dengan survei langsung ke lokasi. Kriteria yang harus dipenuhi oleh responden meliputi usia 17-45 tahun dan telah mengkonsumsi produk sate lilit ayam Men Budi dan Pak Suweca atau Men Budi dan Pak Poglo setidaknya 2 kali.

Analisis Data

Hasil pengumpulan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) melalui tahap-tahap berikut:

1. Menganalisis nilai dan tingkat kepentingan konsumen

$$NKK = \Sigma X/n$$

Keterangan:

NKK = Nilai Kepentingan Konsumen

ΣX = Total skor kepuasan

n = Jumlah responden

2. Menganalisis nilai dan tingkat kepuasan konsumen

$$NKP = \Sigma X/n$$

Keterangan:

NKP = Nilai Kepuasan Konsumen

ΣX = Total skor kepuasan

n = Jumlah responden

3. Menentukan target kualitas produk usaha sate lilit ayam Men Budi
4. Menentukan nilai rasio perbaikan

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Nilai Target Kualitas Produk}}{\text{Nilai Kepuasan Konsumen}}$$

5. Menyusun rancangan parameter teknis
6. Menganalisis keterkaitan antara tingkat kepentingan konsumen dengan parameter teknis melalui Matriks Korelasi.
7. Menganalisis hubungan antarparameter teknis menggunakan Matriks Trade Off atau Korelasi Respon Teknis.
8. Menyusun Matriks House of Quality (HOQ) sebagai hasil akhir dari keseluruhan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden menjadi salah satu aspek penting dalam penelitian ini untuk memahami kondisi dan ciri khas individu responden (Ikawidjaja, 2022). Berdasarkan analisis usia, mayoritas responden usaha sate lilit ayam Men Budi berusia 17-27 tahun, dengan jumlah 93 orang (94%). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Nugroho, 2021) yang menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen sate ayam berusia antara 21-27 tahun.

Berdasarkan analisis karakteristik data jenis kelamin, mayoritas konsumen usaha sate lilit ayam Men Budi merupakan responden laki-laki dengan jumlah 59 orang (60%). Hal ini dapat dijelaskan oleh kebiasaan laki-laki yang lebih sering membeli makanan di luar rumah, seperti di rumah makan, dibandingkan perempuan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Iskandar (2015), yang menunjukkan bahwa mayoritas konsumen rumah makan Padang juga didominasi oleh laki-laki sebanyak 72 orang (72%). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa laki-laki cenderung lebih menyukai makanan tradisional.

Berdasarkan data pekerjaan konsumen mayoritas konsumen usaha sate lilit ayam Men Budi adalah pelajar/mahasiswa sebesar 61%. Hal ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Yanti et al. (2029). Mayoritas konsumen sate lilit ayam Men Budi membeli produk sebanyak dua kali dalam satu bulan, dengan jumlah 62 orang (63%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Teknik *product moment* digunakan untuk uji kuesioner (Pratiwi dan Lubis, 2021), dengan melibatkan 30 responden dan menggunakan nilai r tabel sebesar 0,361 pada tingkat signifikansi 5%.

Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan dari hasil uji validitas, menunjukkan bahwa 8 atribut kuesioner dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung $> 0,361$. Uji reliabilitas menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,71. Berdasarkan kriteria (*cronbach's alpa*) $> 0,7$, kuesioner ini dinyatakan reliabel dan memiliki hasil yang baik (Warda et al., 2023).

Analisis Nilai dan Tingkat Kepentingan Konsumen

Tingkat kepentingan konsumen berfungsi sebagai pedoman bagi usaha sate lilit dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan melalui pemenuhan keinginan mereka. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyusunan atribut mutu yang dianggap penting oleh konsumen. Nilai dan tingkat kepentingan konsumen terhadap usaha sate lilit disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai dan tingkat kepentingan konsumen terhadap produk sate lilit

No	Atribut Kepentingan Konsumen	NKK	TKK	Kriteria
1	Rasa	4.53	89.6	Sangat Penting
2	Tekstur	4.46	88.4	Sangat Penting
3	Ukuran	4.43	87.8	Sangat Penting
4	Harga	4.41	87.4	Sangat Penting
5	Kemasan	4.39	87	Sangat Penting
6	Kebersihan	4.37	86.6	Sangat Penting
7	Aroma	4.18	82.8	Penting
8	Warna	4.18	82.8	Penting

Keterangan :

NKK = Nilai Kepentingan Konsumen

TKK = Tingkat Kepentingan Konsumen

Berdasarkan Tabel 1. Terdapat enam atribut yang tergolong sangat penting. Atribut rasa mendapatkan nilai kepentingan tertinggi sebesar 4,53. Di sisi lain, dua atribut lainnya, yaitu aroma dan warna memiliki nilai kepentingan terendah sebesar 4,18. Rasa sate lilit menjadi faktor utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli produk, sementara pemilik usaha mampu memenuhi preferensi konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan prioritas nilai. Oleh karena itu atribut rasa, diikuti oleh tekstur, ukuran, harga, kemasan, dan kebersihan menjadi elemen penting dalam penilaian konsumen terhadap produk makanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Yanti et al., 2023) yang menunjukkan bahwa atribut cita rasa babi guling memperoleh nilai kepentingan tertinggi sebesar 4,38, serta Ganantrya et al. (2019) menyebutkan bahwa atribut rasa pada produk ayam goreng memiliki nilai kepentingan tertinggi sebesar 3,78.

Analisis Kepuasan Konsumen dan Matriks Perencanaan

Analisis tingkat kepuasan konsumen berguna bagi pemilik usaha sate lilit untuk mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki serta atribut yang harus dipertahankan di bandingkan dengan produk pesaing. Matriks perencanaan mencakup aspek-aspek seperti tingkat kepuasan konsumen, nilai target, serta rasio peningkatan (Wijaya, 2018). Informasi mengenai tingkat dan nilai kepuasan pelanggan usaha sate lilit ayam Men Budi serta para pesaingnya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai kepuasan konsumen dan rasio perbaikan

No	Atribut	Nilai Kepuasan Konsumen			Target	IR	STDEV	
		Sate Lilit ayam Men Budi	Kompotitor I	Kompotitor II			KOMPOTITOR I	KOMPOTITOR II
1	Rasa	4.29	4.19	4.17	5	1.17	0.07	0.08
2	Tekstur	3.95	4.18	4.17	5	1.27	0.16	0.16
3	Ukuran	4.26	4.2	4.19	5	1.17	0.04	0.05
4	Harga	4.25	4.21	4.19	5	1.18	0.03	0.04
5	Kemasan	4.26	4.16	4.15	5	1.17	0.07	0.08
6	Kebersihan	4.23	4.25	4.29	5	1.18	0.01	0.04
7	Aroma	4.31	4.16	4.17	5	1.16	0.11	0.10
8	Warna	4.23	4.18	4.25	5	1.18	0.04	0.01

Keterangan :

IR = Nilai Rasio Perbaikan

Menurut Tabel 2, terdapat perbedaan nilai kepuasan konsumen pada setiap atribut penting produk sate lilit ayam Men Budi jika dibandingkan dengan kedua kompetitornya. Atribut rasa memiliki nilai kepuasan tertinggi pada sate lilit ayam Men Budi dengan skor 4,29. Namun, nilai pada atribut tekstur dan kebersihan mendapat nilai yang lebih rendah dibandingkan kompetitornya. Menunjukkan perlunya perhatian khusus dari pemilik usaha untuk meningkatkan pada kepuasan konsumen.

Nilai rasio perbaikan yang tertinggi menggambarkan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap mutu produk yang disediakan. Berdasarkan Tabel 2, ditemukan bahwa semua atribut kualitas produk sate lilit ayam Men Budi memiliki rasio perbaikan di atas 1, yang menunjukkan bahwa sasaran kepuasan pelanggan belum sepenuhnya tercapai. Atribut tekstur menunjukkan rasio perbaikan paling tinggi, yaitu 1,27 yang menjadikannya fokus utama dalam usaha peningkatan kualitas produk. Rendahnya kepuasan berkaitan dengan tekstur disebabkan oleh tekstur sate lilit ayam Men Budi yang cenderung lebih keras dibandingkan dengan pesaingnya. Dengan demikian pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi harus memperbaiki proses pencampuran bahan baku, proses pengadonan selain itu kompetitor memiliki tekstur yang lebih bagus dikarenakan menambahkan tepung tapioka dengan demikian usaha sate lilit ayam Men Budi perlu menambahkan tepung tapioka. Penambahan tepung tapioka dapat memperbaiki tekstur daging menjadi lebih kenyal, tepung ini sebagai pengental dibedakan dari yang kuat sampai rapuh dengan tipe lembut dan elastis. Selain itu tapioka berperan penting dalam menentukan tekstur makanan (Barlin et al., 2025).

Perancangan Parameter Teknis

Dari hasil identifikasi berdasarkan wawancara dan diskusi dengan pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi didapatkan 7 parameter teknis. Parameter teknis proses pembuatan sate lilit disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Parameter teknis proses pembuatan sate lilit

No	Parameter Teknis	Keterangan
1	Persiapan bahan baku	Kegiatan menyiapkan bahan-bahan yang akan digunakan sebagai bahan sate. Adapun bahan-bahan yang disiapkan seperti daging ayam, bumbu genep yang sudah di goreng hingga matang, garam dan bumbu penyedap.
2	Pencacahan daging	Kegiatan pencacahan daging, dimana daging yang sudah disiapkan dicacah dengan ukuran yang ditentukan agar mempermudah saat penggilingan.
3	Penggilingan	Kegiatan memasukan daging yang sudah dicacah ke dalam mesin penggiling

No	Parameter Teknis	Keterangan
4	Pengadonan	Kegiatan pencampuran bahan daging yang sudah digiling dan bumbu dan diaduk dengan tangan.
5	Pelilitan daging	Kegiatan mengilitkan daging yang sudah diadonkan ke katik sate dengan ukuran yang sudah ditentukan.
6	Pemanggangan	Kegiatan memasak sate lilit dengan cara meletakkan sate lilit minimal 6 cm diatas bara api dan di bolak balik.
7	Pengemasan	Kegiatan membungkus sate yang sudah matang dan dimasukkan ke sebuah mika.

Analisis Korelasi Parameter Teknis dan Nilai Kepentingan Konsumen (Matriks Korelasi)

Matriks korelasi terletak di tengah dari matriks *House of Quality* (HOQ). Hubungan dalam matriks ini diberi simbol khusus, dimana hubungan kuat diberi tanda (■) dengan bobot nilai 10, hubungan sedang diberi tanda (□) dengan bobot nilai 5, dan hubungan lemah dilambangkan dengan simbol (Δ) dengan nilai 1. Proses pembuatan matriks ini menghasilkan angka untuk tingkat kepentingan teknis relatif yang diperoleh dari penjumlahan hasil kali antara nilai kepentingan atribut dan nilai matriks korelasi seperti yang terlihat pada Gambar 1.

Langkah-langkah perhitungan parameter teknis ditunjukkan pada Gambar 1. Berdasarkan hasil tersebut parameter teknis pengadonan memiliki nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi, yaitu 218,3 dengan nilai relatif mencapai 19,16%, diikuti oleh parameter teknis pemanggangan yang memiliki nilai tingkat kepentingan teknis sebesar 194,9 dan nilai relatif sebesar 17,11%. Setelah itu parameter teknis pengemasan dengan nilai tingkat kepentingan teknis sebesar 132,6 dengan nilai relatif sebesar 11,64%, serta parameter teknis untuk penggilingan daging yang memiliki nilai tingkat kepentingan teknis 132,1 dan nilai relatif sebesar 11,60%.

Data ini menunjukkan bahwa parameter teknis seperti pengadonan, pemanggangan, pengemasan, pencacahan daging, penggilingan dan pelilitan memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi terhadap kualitas sate lilit ayam Men Budi. Oleh karena itu, parameter-parameter teknis tersebut perlu menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas produk.

Analisis Korelasi Antar Parameter Teknis (Matriks *Trade Off*/ Korelasi Responden Teknis)

Matriks *trade off*, yang terletak di bagian atas dari *House of Quality* (HOQ) merupakan hasil analisis hubungan korelasi antar parameter teknis. Analisis ini memungkinkan untuk mengidentifikasi parameter teknis yang saling berkaitan serta sejauh mana pengaruh satu parameter terhadap parameter lainnya. Dalam matriks *trade off*, hubungan kuat positif dilambangkan dengan tanda “++”, seperti hubungan antara proses penggilingan dengan proses pembuatan sate lilit, dimana penggilingan mempermudah daging untuk dililitkan. Sementara proses untuk hubungan positif diberi tanda “+”. Analisis dari matriks *trade off* ini dapat dilihat pada Gambar 1.

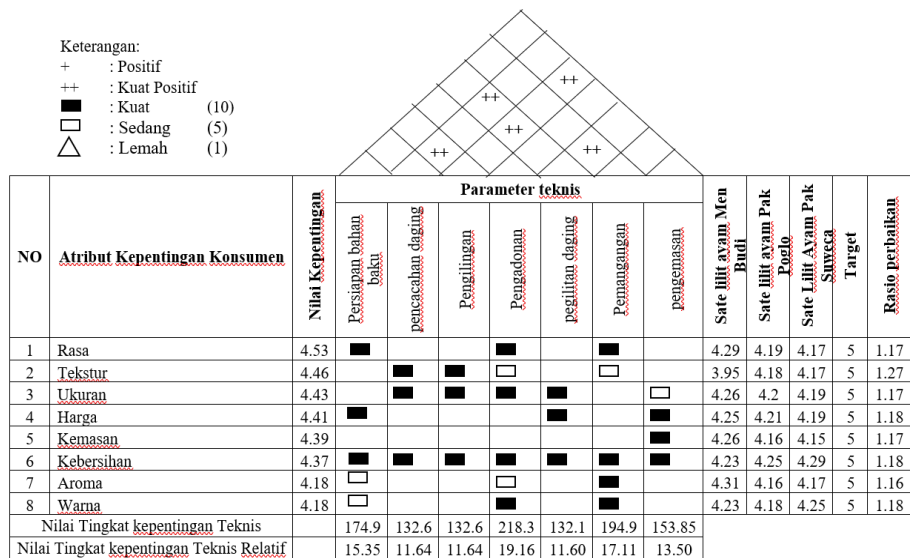
Matriks House of Quality (HOQ) dan Penyusunan strategi

Matriks *House of Quality* (HOQ) disusun dari penggabungan beberapa komponen, yaitu tingkat prioritas konsumen, tingkat kepuasan konsumen, sasaran perusahaan, rasio perbaikan, parameter teknis, matriks korelasi, dan matriks *trade off*. Melalui hasil gabungan ini, dapat diidentifikasi kebutuhan dan harapan konsumen serta dilakukan evaluasi terhadap kemampuan usaha sate lilit ayam Men Budi dibandingkan dengan para kompetitornya, seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.

Pada matriks HOQ (Gambar 1) atribut dengan nilai tingkat kepentingan tertinggi yaitu atribut rasa sebesar (4,53), sedangkan atribut dengan nilai terendah adalah warna (4,18). Untuk tingkat kepuasan

atribut rasa memperoleh skor tertinggi (4,29) sedangkan atribut tekstur memiliki nilai terendah (3,95). Berdasarkan analisis rasio perbaikan, atribut konsumen yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan meliputi tekstur dengan skor (1,27), diikuti oleh harga (1,18), kebersihan (1,18), warna (1,18), dan rasa (1,17).

Hasil analisis matriks HOQ ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas produk sate lilit ayam Men budi di desa Blahkiuh. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, memperkuat daya saing terhadap kompetitor, serta mendorong peningkatan penjualan produk.



Gambar 1. Matriks House of Quality Kualitas Produk Sate Lilit Ayam Men Budi di Desa Blahkiuh

Berdasarkan hasil analisis matriks HOQ, dapat dirumuskan beberapa strategi yang direkomendasikan kepada pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, di antaranya:

1. Teknik untuk memenuhi kepuasan konsumen ditentukan pada urutan kepentingan dari atribut dengan nilai rasio perbaikan tertinggi yaitu atribut tekstur, harga, kebersihan, warna, dan rasa. Untuk atribut tekstur, harga, dan kebersihan pemilik usaha perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses pembuatan sate khususnya dari parameter teknis persiapan bahan baku, pencacahan daging, penggilingan, pengadonan, pelilitan daging, pemangangan, dan pengemasan agar dihasilkan sate yang sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan produk sate lilit yang sesuai dengan harapan konsumen. Selain itu, penambahan gula mempengaruhi tekstur dari sate lilit, dimana semakin banyak penambahan gula maka semakin keras tekstur dari sate lilit. Hal ini didukung oleh pendapat (Marsigit et al., 2018). Strategi untuk harga adalah pemilik usaha sate lilit perlu melakukan survei bahan baku dan melakukan diskon pembelian lebih dari seratus ribu agar bisa memenuhi harapan konsumen. Hal ini dikarenakan, harga yang ditawarkan oleh pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi belum stabil dan perlu adanya promosi. Strategi untuk menjaga kebersihan dalam produksi sate lilit ayam melibatkan evaluasi menyeluruh pada setiap tahap proses. Ini mencakup pemeriksaan parameter teknis yang terlibat dalam persiapan bahan, pencacahan daging, penggilingan, pengadonan, pelilitan daging, pemangangan, dan pengemasan. Dengan memeriksa langkah-langkah ini secara cermat, kita

dapat mengidentifikasi area potensial di mana kebersihan mungkin terkompromi dan melaksanakan perbaikan yang diperlukan. Sangat penting bahwa setiap fase, mulai dari penanganan awal bahan mentah hingga pengemasan akhir produk, mematuhi standar kebersihan yang ketat. Ini tidak hanya menjamin keamanan dan kualitas sate lilit ayam, tetapi juga melindungi kesehatan konsumen. Pemantauan terus-menerus dan audit rutin terhadap proses-proses ini akan membantu menjaga standar kebersihan yang tinggi dan mencegah kontaminasi pada setiap titik selama produksi.

2. Strategi perbaikan parameter teknis dirancang berdasarkan urutan prioritas dengan mengacu pada kepentingan teknis tertinggi, dengan rincian sebagai berikut:

a. Pengadonan

Parameter teknis pengadonan memiliki hubungan dengan atribut tekstur, rasa, warna, dan aroma. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada pemilik usaha sate lilit adalah sebaiknya pihak pemilik usaha harus selalu menjaga higienitas pada proses pengadonan daging dengan bumbu dengan cara menggunakan slop plastik saat proses pengadonan dilakukan.

b. Pemanggangan

Parameter teknis pemanggangan memiliki hubungan erat dengan berbagai atribut produk akhir, termasuk rasa, tekstur, kebersihan, aroma, dan warna. Pengendalian dan optimalisasi yang tepat dari proses pemanggangan dapat secara signifikan meningkatkan atribut-atribut ini, menghasilkan produk berkualitas tinggi yang memenuhi harapan konsumen. Misalnya, pengaturan suhu yang tepat selama pemanggangan dapat memastikan sate lilit ayam matang secara merata, mencapai tekstur dan kelembutan yang diinginkan sambil juga menghilangkan bakteri berbahaya untuk menjaga kebersihan (Shaskara et al., 2024). Rekomendasi untuk pemilik usaha sate lilit adalah untuk berinvestasi dalam peralatan pemanggangan berkualitas tinggi yang memungkinkan pengendalian suhu yang akurat dan hasil pemanggangan yang konsisten. Selain itu, disarankan untuk melaksanakan pelatihan rutin bagi staf tentang praktik pemanggangan terbaik, dengan menekankan pentingnya kebersihan dan dampak teknik pemanggangan terhadap rasa dan penampilan. Pemantauan dan pendokumentasian proses pemanggangan juga dapat membantu dalam mengidentifikasi setiap penyimpangan dari standar yang diinginkan, memungkinkan tindakan korektif yang cepat. Dengan berfokus pada parameter teknis ini dan terus meningkatkan proses pemanggangan, bisnis dapat memastikan bahwa sate lilit yang dihasilkan menonjol dalam hal kualitas, keamanan, dan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

c. Persiapan bahan baku

Parameter teknis dalam mempersiapkan bahan mentah berkaitan dengan atribut rasa, harga, kebersihan, aroma, dan warna. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada pemilik usaha sate lilit adalah sebaiknya pihak pemilik usaha menetapkan standar atau syarat mutu bahan baku yang digunakan sehingga sate memiliki karakteristik yang sama setiap kali produksi.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Atribut mutu produk sate yang menjadi kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap sate lilit ayam Men Budi adalah rasa (4,53), tekstur (4,46), ukuran (4,43), harga (4,41), kemasan (4,39), kebersihan (4,37), aroma (4,18), dan warna (4,18). Berdasarkan penilaian konsumen terhadap produk sate lilit ayam Men Budi di Blahkiuh, didasarkan pada delapan kepentingan konsumen, diketahui

bahwa atribut dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah rasa (4,53) dengan kategori sangat penting, sementara atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah rasa (4,53) dengan kategori sangat puas. Strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas produk sate lilit ayam Men Budi adalah perbaikan atribut tekstur dan harga, serta mengevaluasi parameter khususnya pengadonan, pemanggangan, dan persiapan bahan baku.

Saran

Pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi dapat mengimplementasikan strategi yang sudah direkomendasikan pada penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas produk sate lilit ayam sehingga tercapai kepuasan konsumen. Pemilik usaha sate lilit ayam Men Budi perlu memperbaiki tekstur dengan mempertahankan rasa sate lilit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, N. M., Dan Sutaguna, I. N. T. 2018. Peran Kepuasan dan Niat Berperilaku Wisatawan Pasca Kunjungan pada Destinasi Pariwisata Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospital*, 2(2): 110–119.
- Agustian, D., Studi, P., Vokasional, P., Elektro, T., Sultan, U., dan Tirtayasa, A. 2025. Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) terhadap Pengembangan Produk. *Japti : Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri Volume 6 , Nomor 1 , Maret 2025 , Pp 20-27. 6, 20–27.*
- Barlin, I. M., Alsuhendra, A., dan Ridawati, R. 2025. Pengaruh Substitusi Tepung Tapioka pada Pembuatan Tepung Panir terhadap Kualitas Fisik dan Daya Terima Fish Finger. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(1. C): 65-73.
- Bossert, J. 2021. *Quality Function Deployment : A Practitioner's Approach*. CRC Press.
- Ganantrya, P., Hartiati, A., dan Bayu, C. 2019. Strategi Peningkatan Kualitas Produk Ayam Goreng Rumah Makan Ayam Goreng Asli Prambanan Renon, Denpasar. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 21 (29): 21-19.
- Ikawidjaja, N. 2023. Pengaruh Fasilitas dan Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Makassar. *BUGIS: Journal of Business, Technology, & Social Science*, 1(3).
- Marsigit, W., Tutuarima, T., dan Hutapea, R. 2018. Pengaruh Penambahan Gula dan Karagenan terhadap Karakteristik Fisik, Kimia, dan Organoleptik Soft Candy Jeruk Kalamansi (*Citrofortunella Microcarpa*). *Jurnal Agroindustri*, 113–123.
- Nugroho, A. S. 2021. Analisis Kepuasan Konsumen di Warung Sate Ayam Pak Suli Jalan Prawirotaman No 01 Yogyakarta: Yogyakarta.
- Pratiwi, G., dan Lubis, T. 2021. Jurnal Bisnis Mahasiswa. *Bisnis Mahasiswa*, 215–224.
- Putu, S. G. 2024. Menentukan Populasi dan Sampel; Pendekatan Methodology Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, 2721–2731.
- Senja, A. M. P., dan Nursastri S. A. 2018. *Kemenpar Tetapkan 5 Makanan Nasional Indonesia, Ini Daftarnya*". Kompas.Com. <https://Travel.Kompas.Com/Read/2018/04/10/171000627/Kemenpar-Tetapkan-5-Makanan-Nasional-Indonesia-Ini-Daftarnya?Page=All>. (Diakses 3 Januari 2024)
- Setawati, R., dan Septiana, N. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Rini Cosmetic dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 5(2): 288-301.
- Shaskara, I. M. A. M., Mertayasa, I. M., dan Wrsiati, L. P. 2024. Karakteristik Sensori dan Warna Sate Lilit Ayam dengan Perlakuan Penambahan Gula Kelapa. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 12(2), 273. <https://doi.org/10.24843/Jrma.2024.V12.I02.P11>

- Sianturi, G. T., Satriawan, I. K., Dan Yuarini, D. A. A. 2023. Strategi Peningkatan Kualitas Roti Tawar Di PT. Indoroti Prima Cemerlang Cabang Bali. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 11(1): 158–171.
- Warda, H., Nawansih, O., Yuliana, N., & Nurdin, S. U. 2023. Preferensi Konsumen terhadap Pengembangan Produk Camilan Kopi. *Jurnal Agroindustri Berkelanjutan*, 2(1), 64–74.
- Wijaya, S. R., Hidayatullah, M. A., Dan Syarihudin, M. 2025. Strategi Keberlanjutan Usaha Sate Ikan Tanjung: Melestarikan Kuliner Khas Lombok di Tengah Persaingan Kuliner. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1): 176-189.
- Wijaya, T. 2018. Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Indeks.
- Yanti, N. M. Y. W., Yuarini, D. A. A., dan Wiranatha, A. S. 2023. Peningkatan Kualitas Produk Rumah Makan Babi Guling Men Janji di Tabanan. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 11(3): 361–373.
- Zulkarnaen, W., dan Amin, N. N. 2018. Pengaruh Strategi Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akutansi*, 2(1): 106–126.