



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian



Kuisioner Penelitian
KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
FAKULTAS PERTANIAN, PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

Bersamaan dengan kuisioner ini, Peneliti bermaksud meneliti mengenai “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Keripik Kentang Dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan (Studi Kasus di UKM Agronas Gizi Food, Desa Sidomulyo, Kota Batu, Jawa Timur). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian kualitas pada produk keripik kentang di Agronas Gizi Food dan mengetahui apa saja harapan konsumen dan kemampuan produsen pada produk keripik Kentang Agronas. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai masukan bagi produsen dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas produknya khususnya Keripik kentang, dan agar kebutuhan serta harapan pelanggan terhadap produk dapat terpenuhi.

Untuk itulah, peneliti memohon kerjasama Bapak/Ibu/Saudara agar bersedia menjadi responden penelitian ini serta bersedia mengisi kuisioner ini secara obyektif dan benar demi keabsahan data-data yang dibutuhkan. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan sangat membantu kelancaran dan penyelesaian penelitian ini. Atas bantuan, dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian kuisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,
Aditya Okky Savitri

KUISIONER DATA PRIBADI PELANGGAN

A. DATA RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : () Pria () Wanita
3. Usia : _____ Tahun
4. Alamat : _____
5. Pendidikan terakhir : _____
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Perguruan Tinggi S1/S2/S3
 - e. Lainnya, sebutkan _____
6. Pekerjaan : _____
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Wiraswasta/pengusaha
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lainnya, sebutkan _____
7. Pendapatan/bulan
 - a. $n < \text{Rp } 1 \text{ juta}$
 - b. $\text{Rp } 1 \text{ juta} \leq n < \text{Rp } 3.000.000$
 - c. $\text{Rp } 3.000.000 \leq n < \text{Rp } 6.000.000$
 - d. $n \geq \text{Rp } 6.000.000$

B. INFORMASI TAMBAHAN

1. Berapa kali Saudara pernah membeli atau mengonsumsi keripik kentang Agronas?
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. > 3 kali
2. Darimana anda mengetahui produk keripik kentang Agronas?
 - a. Brosur
 - b. Dari mulut kemulut
 - c. Rekomendasi teman
 - d. Lainnya, (sebutkan) _____
3. Keripik kentang apa yang pernah anda konsumsi? (sebutkan, alasan)

KUISIONER KEBUTUHAN KONSUMEN

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (X) pada kolom di bawah ini dengan nilai Antara 1-5 untuk mengetahui **seberapa pentingkah harapan atribut Keripik kentang Agronas** menurut pendapat anda.

Atribut	Tingkat Harapan Pelanggan					Keterangan/ Alasan
	Sangat Tidak Penting (1)	Tidak Penting (2)	Biasa (3)	Penting (4)	Sangat Penting (5)	
1. Harga						
2. Rasa						
3. Warna						
4. Daya Tahan						
5. Legalitas						
6. Netto						
7. Bentuk Keripik						
8. Bahan Kemasan						

KUISIONER KEPUASAN KONSUMEN

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (X) pada kolom di bawah ini dengan nilai Antara 1-5 untuk mengetahui **Tingkat Kepuasan Anda Terhadap Atribut Keripik Kentang Agronas** menurut pendapat anda.

Atribut	Tingkat Harapan Pelanggan					Keterangan/ Alasan
	Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Biasa (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)	
1. Harga						
2. Rasa						
3. Warna						
4. Daya Tahan						
5. Legalitas						
6. Netto						
7. Bentuk Keripik						
8. Bahan kemasan						

KUISONER EVALUASI KONSUMEN

Petunjuk Pengisian

Pada tabel di bawah ini dipaparkan atribut keripik kentang, anda diminta untuk membandingkan produk Keripik Kentang Agronas. dengan keripik kentang Kerpik kentang Pesaing sebagai produk pembanding. Berilah tanda silang (X) pada kolom dibawah ini dengan nilai Antara 1-5 untuk mengetahui perbandingannya menurut pendapat anda.

No	Atribut	Keripik Kentang Agronas					Keripik Kentang Pesaing				
		STB (1)	TB (2)	S (3)	B (4)	SB (5)	STB (1)	TB (2)	S (3)	B (4)	SB (5)
1.	Harga										
2.	Rasa										
3.	Warna										
4.	Daya Tahan										
5.	Legalitas										
6.	Netto										
7.	Bentuk Keripik Kentang										
8.	Bahan kemasan										

Keterangan:

STB : Sangat Tidak Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik

SB : Sangat Baik

S : Standart/ Biasa

KUISONER POIN PENJUALAN HARAPAN KONSUMEN PRODUK KERIPIK KENTANG

Petunjuk Pengisian

Titik Penjualan menginformasikan seberapa baik sebuah harapan konsumen akan menjual. Berilah tanda silang (X) pada kolom Poin penjualan dibawah ini dengan nilai Antara 1,0 –1,5 untuk mengetahui **seberapa baik harapan konsumen dari produk Keripik Kentang dalam penjualan menurut pendapat anda.**

No	Harapan Konsumen	Poin Penjualan			Keterangan/ Alasan
		Tanpa titik Penjualan (1,0)	Titik Penjualan Rendah (1,2)	Titik Penjualan Kuat (1,5)	
1.	Harga				
2.	Rasa				
3.	Warna				
4.	Daya tahan				
5.	Legalitas				
6.	Netto				
7.	Bentuk Keripik Kentang				
8.	Bahan Kemasan				

KUISIONER PENYUSUNAN HARAPAN KONSUMEN

Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat beberapa pertanyaan untuk mengetahui kebutuhan/harapan anda mengenai keripik kentang agronas, yang dapat berguna sebagai pertimbangan perusahaan untuk mengevaluasi produk menjadi sesuai harapan anda sebagai konsumen. Berikan tanda silang (x) pada kotak jawaban yang sesuai pendapat anda.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan/ Alasan
1.	Berapa harga yang anda inginkan untuk 1 kemasan 115gram produk Keripik kentang Agronas?	a. 8.000-10.000 b. 10.000-15.000 c. 15.000-20.000 d. >20.000	
2.	Bagaimana karakteristik rasa yang anda inginkan pada keripik kentang agronas	a. Original b. BBQ c. Asin d. Lainnya	
3.	Warna keripik kentang yang anda inginkan pada keripik kentang agronas	a. putih tulang b. coklat kekuningan c. coklat d. lainnya	
4.	Berapa lama daya tahan yang anda inginkan pada produk keripik kentang?	a. 2 bulan b. 3 bulan c. 6 bulan d. >6 bulan e. Lainnya	
5.	Jenis legalitas apa saja yang anda inginkan untuk produk Keripik Kentang?	a. Halal b. MUI c. BPOM d. SNI e. lainnya	
6.	Netto penjualan per kemasan yang anda inginkan pada produk keripik kentang Agronas?	a. 100 gr b. 150 gr c. 250 gr d. Lainnya	
7.	Bentuk keripik kentang yang anda inginkan?	a. Bulat b. Oval atau lonjong c. Kotak d. Bergelombang e. Lainnya	
8.	Kemasan yang anda inginkan pada produk Keripik Kentang?	f. Plastik bergambar g. Kotak Mika h. Karton i. Aluminium Foil j. Lainnya	
9.	Gambar apa yang anda inginkan pada kemasan keripik kentang agronas	a. Gambar produk b. Gambar perusahaan c. Nama merek d. Lain-lain	

KUISIONER UNTUK PERUSAHAAN

Petunjuk Pengisian

Matriks Hubungan Antara Harapan Konsumen dengan respon Teknik

Matrik hubungan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai hubungan Antara harapan konsumen dengan respon teknik. Matrik digunakan nanti dalam menentukan situasi korelasi teknik untuk karakteristik yang bertentangan dan menentukan sebuah bobot absolut pada bagian bawah matriks. Mohon isi data berikut dan berilah gambar symbol pada table dibawah, keterangan simbol terdapat di dalam tabel.

Nama :

Jabatan :

Respon teknis Harapan Konsumen	Penambahan varian rasa	Bahan baku Berkualitas	Pengontrolan warna pada proses penggorengan	Penyesuaian harga	Penambahan berat dan ukuran	Desain kemasan dan bahan kemasan	Membuat bentuk yang kreatif dan inovatif	Penambahan legalitas produk
Harga								
Rasa								
Warna								
Daya Tahan								
Legalitas								
Netto								
Bentuk Kemasan								

Matrik Hubungan Antar Respon teknik

Matrik Hubungan Antara respon teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan Antara respon teknik satu dengan yang lain. Mohon isi data berikut dan berilah gambar simbol pada table di bawah,keterangan simbol terdapat di dalam tabel.

Nama :

Jabatan :

Respon teknis Respon Teknis	Penambahab varian rasa	Bahan baku Berkualitas	Pengontrolan warna pada perendaman	Penyesuaian harga	Penambahan berat dan ukuran	Desain kemasan	Membuat bentuk yang kreatif dan inovativ	Penambahan legalitas produk
Penambahan varian ras								
Bahan Baku berkualitas								
Pengontrolan warna pada perendaman.								
Penyesuaian Harga								
Desain Kemasan								
Membuat bentuk yang kreatif dan inovativ								
Penambahan legalitas produk								

Lampiran 2. Tabel Jumlah Produk Keripik Kentang Rusak

No	Bulan	Tahun	Jumlah produksi (kg)	Produk Cacat (kg)		Jumlah Produk Cacat (kg)
				C	Rempah	
1.	Januari	2013	506	48	38	86
2.	Februari	2013	288	33	36	69
3.	Maret	2013	335	26	40	76
4.	April	2013	473	33	55	88
5.	Mei	2013	323	22	64	86
6.	Juni	2013	457	33	36	69
7.	Juli	2013	522	20	48	78
8.	Agustus	2013	581	27	61	88
9.	September	2013	248	18	61	79
10.	Oktober	2013	289	30	51	81
11.	November	2013	606	18	79	97
12.	Desember	2013	493	29	42	71
13.	Januari	2014	376	34	79	93
14.	Februari	2014	259	23	49	71
15.	Maret	2014	331	30	48	78
16.	April	2014	270	24	54	78
17.	Mei	2014	417	32	90	82
18.	Juni	2014	357	43	37	80
19.	Juli	2014	618	29	47	76
20.	Agustus	2014	399	26	37	63
21.	September	2014	339	13	52	65
22.	Oktober	2014	297	12	31	43
23.	November	2014	201	22	46	68
24.	Desember	2014	395	34	55	89
Total			9380	659	1236	1854

Perhitungan persentase dari masing-masing jenis keripik kentang rusak dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut

$$P = \frac{np}{n}$$

Keterangan

np : Jumlah masing-masing keripik kentang rusak

n : jumlah produksi keripik kentang tiap bulannya

$$P = \frac{1854}{9380} \\ = 0,1977$$

Lampiran 3. Hasil Perhitungan *Upper Control Limit*

1. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{506}}\right) = 0.2508$
2. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{288}}\right) = 0.0704$
3. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{355}}\right) = 0.0653$
4. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{473}}\right) = 0.0549$
5. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{323}}\right) = 0.0665$
6. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{457}}\right) = 0.0559$
7. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{522}}\right) = 0.0523$
8. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{581}}\right) = 0.0496$
9. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{248}}\right) = 0.0759$
10. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{289}}\right) = 0.0703$
11. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{606}}\right) = 0.0485$
12. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{493}}\right) = 0.0538$
13. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{376}}\right) = 0.0616$
14. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{259}}\right) = 0.0742$
15. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{331}}\right) = 0.0657$
16. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{270}}\right) = 0.0727$
17. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{417}}\right) = 0.0585$
18. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{357}}\right) = 0.0632$
19. $UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{618}}\right) = 0.0481$

$$20. UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{399}}\right) = 0.0598$$

$$21. UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{339}}\right) = 0.0649$$

$$22. UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{297}}\right) = 0.0693$$

$$23. UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{201}}\right) = 0.0843$$

$$24. UCL = 0.1977 + 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{395}}\right) = 0.0601$$

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Lampiran 4. Hasil Perhitungan *Lower control Limit* (LCL)

1. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{506}}\right) = 0.144544$
2. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{288}}\right) = 0.127257$
3. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{355}}\right) = 0.132382$
4. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{473}}\right) = 0.142723$
5. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{323}}\right) = 0.13118$
6. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{457}}\right) = 0.141769$
7. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{522}}\right) = 0.145364$
8. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{581}}\right) = 0.14809$
9. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{248}}\right) = 0.121792$
10. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{289}}\right) = 0.127379$
11. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{606}}\right) = 0.149124$
12. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{493}}\right) = 0.143848$
13. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{376}}\right) = 0.136043$
14. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{259}}\right) = 0.12342$
15. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{331}}\right) = 0.131988$
16. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{270}}\right) = 0.124948$
17. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{417}}\right) = 0.13915$
18. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{357}}\right) = 0.134425$
19. $LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{618}}\right) = 0.149597$

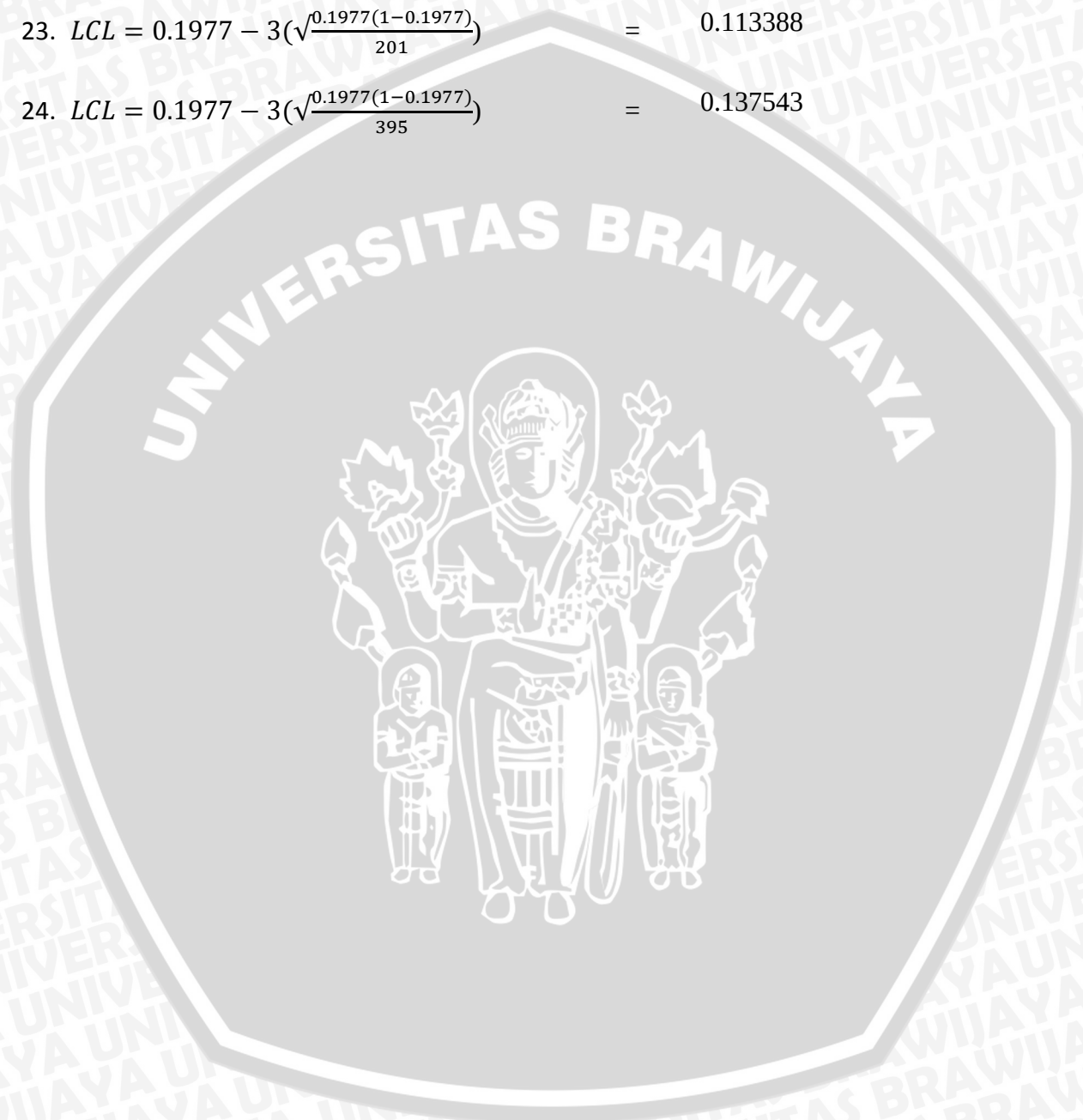
$$20. LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{399}}\right) = 0.137845$$

$$21. LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{339}}\right) = 0.132768$$

$$22. LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{297}}\right) = 0.128332$$

$$23. LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{201}}\right) = 0.113388$$

$$24. LCL = 0.1977 - 3\left(\sqrt{\frac{0.1977(1-0.1977)}{395}}\right) = 0.137543$$



1. Hasil Uji Validitas Kepentingan Konsumen Pada Keripik Kentang Agronas Gizi Food

1. Hasil Uji Validitas Kepentingan Konsumen Pada Keripik Kentang Agronas Gizi Food

[illegible]

2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Pada Keripik Kentang Agronas Gizi Food

Correlations

[illegible]

3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Pada Keripik Kentang Pesaing

Correlations

		harga	rasa	warna	dayatahan	legalitas	netto	bentuk	bahankemas an	total
harga	Pearson Correlation	1	.202	.016	.101	.314'	.239	.235	.123	.464''
	Sig. (2-tailed)		.159	.912	.486	.027	.094	.100	.397	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
rasa	Pearson Correlation	.202	1	.179	.180	.245	.456''	.128	.137	.550''
	Sig. (2-tailed)	.159		.215	.211	.086	.001	.375	.344	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
warna	Pearson Correlation	.016	.179	1	.498''	.251	.426''	.313'	.122	.550''
	Sig. (2-tailed)	.912	.215		.000	.079	.002	.027	.400	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
dayatahan	Pearson Correlation	.101	.180	.498''	1	.517''	.531''	.535''	.224	.703''
	Sig. (2-tailed)	.486	.211	.000		.000	.000	.000	.119	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
legalitas	Pearson Correlation	.314'	.245	.251	.517''	1	.620''	.447''	.136	.719''
	Sig. (2-tailed)	.027	.086	.079	.000		.000	.001	.345	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
netto	Pearson Correlation	.239	.456''	.426''	.531''	.620''	1	.416''	.174	.796''
	Sig. (2-tailed)	.094	.001	.002	.000	.000		.003	.226	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
bentuk	Pearson Correlation	.235	.128	.313'	.535''	.447''	.416''	1	.399''	.687''
	Sig. (2-tailed)	.100	.375	.027	.000	.001	.003		.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
bahankemasan	Pearson Correlation	.123	.137	.122	.224	.136	.174	.399''	1	.456''
	Sig. (2-tailed)	.397	.344	.400	.119	.345	.226	.004		.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
total	Pearson Correlation	.464''	.550''	.550''	.703''	.719''	.796''	.687''	.456''	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

1. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Konsumen pada produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	50	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
harga	27.32	18.712	.496	.848
rasa	26.80	18.980	.587	.838
warna	27.92	18.361	.551	.842
dayatahan	27.36	17.378	.645	.830
legalitas	27.18	18.069	.689	.826
netto	27.98	17.530	.593	.837
bentuk	28.32	18.875	.554	.841
bahankemasan	27.48	17.887	.672	.827

2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen pada Produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	50	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
harga	53.56	56.619	.550	.760
rasa	53.02	56.591	.484	.762
warna	53.38	55.710	.672	.753
dayatahan	53.44	53.966	.785	.743
legalitas	53.34	53.086	.746	.739
netto	53.42	54.208	.799	.743
bentuk	53.38	54.567	.657	.749
bahankemasan	53.36	54.725	.673	.749
total	28.46	15.560	1.000	.864

Lampiran 6. (lanjutan) Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen pada Produk Keripik Kentang Pesaings

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
harga	27.00	10.082	.278	.769
rasa	25.98	9.408	.347	.762
warna	26.52	9.847	.399	.748
dayatahan	26.50	9.316	.597	.718
legalitas	26.48	8.826	.593	.713
netto	26.94	8.262	.688	.692
bentuk	26.20	9.143	.561	.720
bahankemasan	26.06	10.221	.285	.766

Lampiran 7. Hasil Perhitungan pada *House Of Quality* (HOQ)Rasio Perbaikan (*Improvement Ratio*)

Rasio perbaikan = $\frac{\text{Target}}{\text{Tingkat Kepuasan}}$			
Atribut	Target (goal)	Tingkat Kepuasan	Rasio Perbaikan
Harga	3	3	1
Rasa	5	4	1,25
Warna	4	3	1,33
Daya tahan	4	3	1,33
Legalitas	4	3	1,33
Netto	3	3	1
Bentuk keripik kentang	4	3	1,33
Bahan Kemasan	4	3	1,33

Bobot (*Row Weight*)

Bobot = kepentingan konsumen $\times$ rasio perbaikan $\times$ sales poin				
Atribut	Kepentingan Konsumen	Rasio perbaikan	Sales Point	Bobot
Harga	4	1	1,5	6
Rasa	5	1,25	1,5	9,37
Warna	3	1,33	1,2	4,78
Daya tahan	5	1,33	1,5	9,97
Legalitas	4	1,33	1,5	7,98
Netto	3	1	1,2	3,6
Bentuk Keripik Kentang	3	1,33	1,2	4,78
Bahan Kemasan	4	1,33	1,2	6,38

Bobot Normal (*Normalized Raw Weight*)

Bobot Normal = $\frac{\text{bobot}}{\text{jumlah bobot}}$				
Atribut	Bobot	Jumlah Bobot	Bobot Normal	Prioritas
Harga	6	52,86	0,11	5
Rasa	9,37		0,17	2
Warna	4,78		0,09	6
Daya tahan	9,97		0,18	1
Legalitas	7,98		0,15	3
Netto	3,6		0,06	7
Bentuk Keripik Kentang	4,78		0,09	6
Bahan Kemasan	6,38		0,12	4

Lampiran 7. (lanjutan)

Prioritas dan Kontribusi

Prioritas			
Σ (Bobot Normal $\times$ Nilai Numerik Relationship Matriks)			
Atribut	Bobot Normal	Hubungan rasa	Total
Harga	0,11	9	1,02
Rasa	0,18	9	1,59
Warna	0,09	1	0,09
Daya tahan	0,19	0	0
Legalitas	0,15	0	0
Netto	0,07	0	0
Bentuk keripik kentang	0,09	0	0
Bahan kemasan	0,12	0	0
Hasil prioritas			2,7
Prioritas total			21.87

Kontribusi = $\frac{\text{prioritas setiap atribut}}{\text{jumlah prioritas setiap atribut}}$			
No	Respon Teknik	Prioritas	Kontribusi
1.	Penambahan varian rasa	2,7	0,12
2.	Bahan baku berkualitas	6,76	0,31
3.	Pengontrolan warna pada proses perendaman	1,31	0,06
4.	Penyesuaian harga	5,07	0,23
5.	Penambahan berat	0,95	0,04
6.	Perbaikan desain dan bahan kemasan	1,77	0,08
7.	Penggunaan Pengawet alami	0,93	0,04
8.	Penambahan legalitas produk	2,39	0,11

Benchmarking

Benchmarking = $\frac{\Sigma (\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} \times \text{Nilai Hubungan})}{\Sigma \text{Nilai Hubungan}}$			
No	Respon Teknik	Keripik Kentang Agronas	Keripik Kentang Pesaing
1.	Penambahan varian rasa	3,47	4,00
2.	Bahan baku berkualitas	3,19	4,00
3.	Pengontrolan warna pada proses perendaman	3,00	3,77
4.	Penyesuaian harga	3,07	3,65
5.	Penambahan berat	3,00	3,00
6.	Perbaikan desain dan bahan kemasan	3,00	3,79
7.	Penggunaan Pengawet alami	3,00	3,90
8.	Penambahan legalitas produk	3,00	3,81

Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



Gambar 1. Penyimpanan Bahan Baku Kentang



Gambar 2. Varietas bahan baku kentang



Gambar 3. Pembersihan Kentang



Gambar 4. Pengupasan Kentang



Gambar 5. Penirisan Kentang



Gambar 6. Hasil Penirisan Kentang Kualitas Baik



Gambar 7. Pembersihan dari air larutan kapur



Gambar 8. Pengelompokan Kualitas Kentang sebelum dibumbui

Lampiran 6. (Lanjutan) Dokumentasi Kegiatan Penelitian



Gambar 9. Proses Penggorengan Keripik Kentang



Gambar 10. Pengemasan keripik kentang



Gambar 11. Produk keripik kentang kualitas Baik Agronas Gizi Food



Gambar 12. Petunjuk Penggorengan untuk keripik kentang mentah



Gambar 13. Gudang penyimpanan produk jadi siap kirim



Gambar 14. Brosur dan stiker produk Agronas Gizi Food



Gambar 15. Mobil pengangkut produk Agronas Gizi Food



Gambar 16. Outlet penjualan Produk Agronas di Batu

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

