

Pengembangan kerangka kerja dalam evaluasi dan implementasi standar kualitas produk = Developing framework for evaluating and implementing product quality standard

Edward Saputra Setyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488204&lokasi=lokal>

Abstrak

Meluncurkan produk dengan spesifikasi yang sesuai merupakan fokus penting perusahaan manufaktur dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Sebagian besar produk memiliki beberapa karakteristik kualitas penting di mana karakteristik kualitas tersebut dipengaruhi oleh parameter proses tunggal. Parameter ini mungkin optimal untuk satu karakteristik kualitas tetapi parameter yang sama dapat menghasilkan hasil yang buruk untuk karakteristik kualitas lainnya. Banyak peneliti telah merancang model untuk mengoptimalkan pencapaian karakteristik kualitas produk tetapi penelitian yang mengevaluasi hasilnya dan menganalisis penyimpangan dari optimasi tersebut terhadap kepuasan konsumen masih sangat terbatas. Penyimpangan ini membuat perusahaan menetapkan standar kualitas yang salah. Importance-Performance Analysis (IPA) adalah teknik yang banyak digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengukur kepuasan konsumen dan mengembangkan strategi pemasaran dengan meningkatkan kualitas produk. Banyak peneliti telah merevisi IPA untuk menambah efektivitasnya tetapi ada beberapa keterbatasan model IPA tradisional yang mempertimbangkan kecenderungan sentral dan varian dari konsumen yang berbeda. Penelitian ini membangun kerangka kerja untuk mewujudkan perbaikan berkelanjutan terhadap standar kualitas yang terintegrasi dengan implementasinya sehingga perusahaan dapat secara tepat menghasilkan produk berkualitas tangguh yang sesuai dengan tuntutan pasar yang terus berubah.

<hr>

Deploying suitable product in manufacture companies has become updated issues in improving customer satisfaction. Most of products have several quality characteristics of interest where these quality characteristics are affected by single setting of process parameter. This setting may be optimal for one quality characteristic but the same setting may yield detrimental results for other characteristics. Many researchers have been designing the-- model to optimize multiple characteristics of the products but the research that evaluates the result and analyze the deviation of those optimization to customer satisfaction is very limited. This deviation can make the company set wrong quality standards. Importance-Performance Analysis (IPA) is a technique widely used to assist companies in measuring customer satisfaction and developing marketing strategies by improving products quality. Many researchers have revised IPA to augment its effectiveness but there is some limitations of the traditional IPA model considering central tendency and variance from different customers. This research build a framework to realize continuous improvements to quality standards that are integrated with their implementation so the company can precisely produce robust quality products which is accordance with the changing market demands.