

**INTEGRASI VOICE OF CUSTOMER DAN QFD
DALAM PENGEMBANGAN DESAIN PRODUK HIJAB
PT. KANA KAMOE INDONESIA**

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada
Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik
Universitas Sali Al-Aitaam*



Disusun Oleh:
Merliana Rahman
NIM: 2226201084

**PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SALI AL AITAAM
BANDUNG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

INTEGRASI VOICE OF CUSTOMER DAN QFD
DALAM PENGEMBANGAN DESAIN PRODUK HIJAB
PT. KANA KAMOE INDONESIA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Merliana Rahman

NIM: 2226201084

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 3 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi BY. Rahadi Meta Tri S., S.T., M.T.
NIDN: 0418067904

Penguji 1 Ir. Miftahu Babil Yasari, M.T.
NIDN: 0404046601

Penguji 2 Ismail, S. SiT., M.T.
NIDN: 0418028003

Bandung, 31 Juli 2026
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Sali Al-Aitaam



Istia Siti Amalia, S.P., M.P.
NIDN: 0422099102

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagaimana syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 31 Juli 2026

Penulis,



Merliana Rahman
NIM: 2226201084

Dosen Pembimbing

BY: Rahadi Meta Tri S., S.T., M.T.
NIDN: 04180679904

ABSTRAK

Industri fashion muslim di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, khususnya pada produk hijab yang semakin memperhatikan aspek kualitas, kenyamanan, dan estetika. PT. Kana Kamoe Indonesia (NAPOCUT) sebagai produsen hijab menghadapi permasalahan berupa ketidaksesuaian antara kebutuhan konsumen dengan karakteristik produk yang dihasilkan. Hal ini juga ditunjukkan oleh adanya keluhan pelanggan terkait kenyamanan bahan, fleksibilitas kain, kualitas bahan, serta data produk *return* sebesar 4.307 unit dari total produksi 303.000 unit selama periode Oktober 2025 – Maret 2026 dengan rata-rata *defect rate* sebesar 1,42%. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan konsumen (*Voice of Customer/VoC*), menerjemahkan kebutuhan tersebut ke dalam karakteristik teknis menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), serta menentukan prioritas pengembangan desain produk melalui matriks *House of Quality* (HoQ). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna hijab NAPOCUT, observasi, dan data sekunder perusahaan. Pengolahan data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, identifikasi atribut kebutuhan konsumen, penyusunan *House of Quality* (HoQ), serta perhitungan prioritas teknis pada fase pertama *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa atribut kebutuhan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah kualitas bahan, jenis bahan, dan kemampuan daya keringat. Melalui analisis *House of Quality* (HoQ), kebutuhan konsumen berhasil diterjemahkan ke dalam karakteristik teknis desain produk yang menjadi dasar dalam menentukan prioritas pengembangan.

Kata Kunci: *Voice of Customer* (VoC), *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality* (HoQ), kualitas produk, desain produk, hijab.

ABSTRACT

The Muslim fashion industry in Indonesia has experienced rapid growth, particularly in the hijab sector, where product quality, comfort, and aesthetics have become increasingly important. PT. Kana Kamoe Indonesia (NAPOCUT), as a hijab manufacturer, faces challenges related to the mismatch between customer needs and the characteristics of the products produced. This issue is reflected in customer complaints regarding material comfort, fabric flexibility, textile quality, as well as product defects (returns) amounting to 4,307 units out of a total production of 303,000 units during the period of October 2025 to March 2026, resulting in an average defect rate of 1.42%. This study aims to identify customer requirements through the Voice of Customer (VoC), translate these requirements into technical characteristics using the Quality Function Deployment (QFD) method, and determine product design development priorities through the House of Quality (HoQ) matrix. The research employed a descriptive quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 NAPOCUT hijab users, observations, and company secondary data. Data analysis was conducted through validity and reliability testing, identification of customer requirement attributes, development of the House of Quality (HoQ), and calculation of technical priorities in the first phase of Quality Function Deployment (QFD). The results indicate that the customer requirement attributes with the highest importance levels are material quality, textile comfort, and moisture absorption capability. Through the House of Quality (HoQ) analysis, customer needs were successfully translated into product design technical characteristics, which serve as the basis for determining product development priorities. The findings are expected to support the company in improving product quality and customer satisfaction through more customer-oriented product design development.

Keywords: *Voice of Customer (VoC), Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HoQ), product quality, product design, hijab.*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, Penulis panjatkan kepada Allah SWT, Setelah melalui perjuangan panjang untuk melawan masa-masa sulit dan lelah, akhirnya tiba masa selesainya pengerjaan skripsi yang berjudul **“Integrasi Voice of Customer dan QFD dalam Pengembangan Desain Produk Hijab PT. Kana Kamoe Indonesia”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri.

Semua ini tidak lepas dari banyaknya bantuan dan dukungan orang-orang hebat, tercinta dan terkasih. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Aminah dan Bpk Alm. Suparman selaku orang tua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral, motivasi, serta kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
3. Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak., Sebagai Rektor Universitas Sali Al-Aitaam yang sudah memberikan kesempatan untuk penulis menempuh pendidikan di Kampus tercinta ini
4. Ibu Istia Siti Amalia, S.P., M.P., Selaku Dekan Fakultas Teknik yang telah banyak memberikan dukungan pada penulis
5. Bapak BY. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T., Selaku ketua Kaprodi Teknik Industri sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu, mendukung, dan tidak henti-henti memotivasi penulis untuk tetap semangat dan terus berjuang dalam masa pendidikan.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Kana Kamoe Indonesia yang telah memberikan izin, bantuan, data, serta informasi yang diperlukan selama pelaksanaan penelitian.

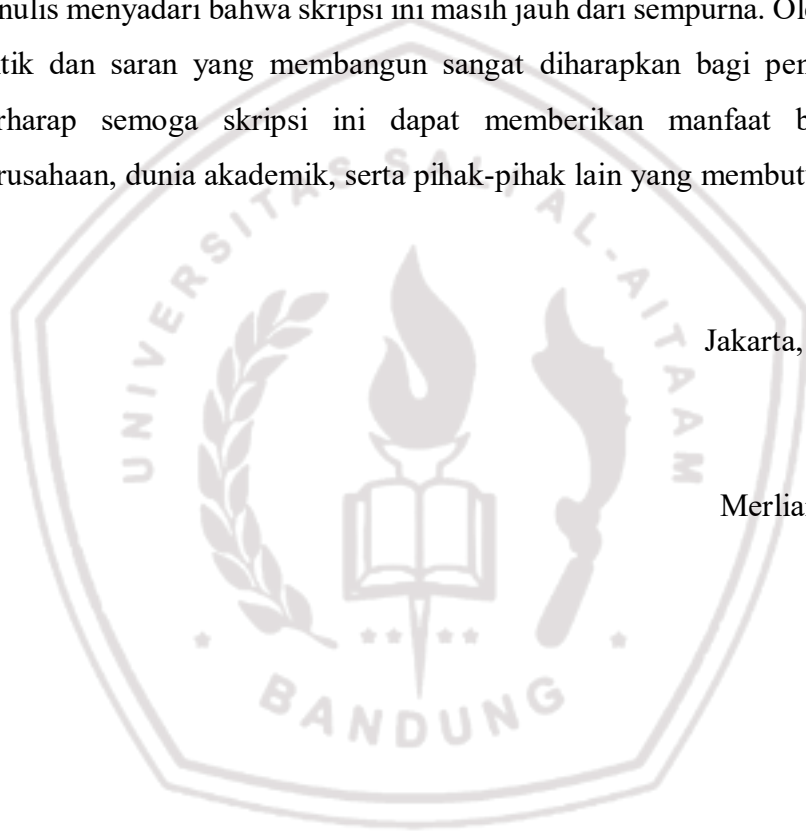
8. Sahabat dan Teman-teman seperjuangan Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan bantuan, dan dukungan kepada penulis

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi konsumen terhadap produk hijab, menerjemahkan kebutuhan tersebut ke dalam karakteristik teknis menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), serta menentukan prioritas pengembangan desain produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan bagi penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan, dunia akademik, serta pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Jakarta, 10 Juni 2026

Merliana Rahman



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi.....	6
1.5.1 Batasan Masalah	6
1.5.2 Asumsi Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Konsep Kualitas Dalam Sistem Produksi	11
2.1.2 Standar Kualitas Produk Garmen/Tekstil.....	12
2.1.3 <i>Voice of Customer</i> (VOC)	14
2.1.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dan <i>House of Quality</i> (HoQ).....	16
2.1.5 Konsep Pengembangan Desain Produk QFD Fase 1	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Objek dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Desain Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3.1 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3.2 Penentuan Jumlah Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.5	Teknik Analisi Data	34
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen VoC.....	34
3.5.2	Tahapan Penyusunan House of Quality (HoQ)	35
3.5.3	Evaluasi dan Rekomendasi Pengembangan Desain Produk	36
3.5.4	Penyusunan Rekomendasi Pengembangan Desain Produk	38
3.6	Diagram Alir Penelitian	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		40
4.1.	Gambaran Umum Aktual Desain Produk Hijab.....	40
4.2.	Pengumpulan Data <i>Voice of Customer</i> (VoC).....	40
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner.....	41
4.2.2	Identifikasi Atribut Kebutuhan Konsumen (WHATs)	44
4.2.3	Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen (<i>Importance to Customer</i>)	44
4.3.	Pengolahan Data QFD (House of Quality Fase 1)	44
4.3.1	WHATs (Kebutuhan Konsumen).....	45
4.3.2	Planning Matrix	47
4.3.3	HOWs (Karakteristik Teknis).....	61
4.3.4	Matriks Hubungan (<i>Relationship Matrix</i>).....	63
4.3.5	Technical Weight dan Priotitas Teknis	65
4.3.6	Matriks Korelasi Teknis (Roof HoQ)	72
4.3.7	<i>Technical Targets</i> (Target Teknis).....	75
4.3.8	Rekomendasi Pengembangan Desain Produk	81
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS		93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan	1
Tabel 1.2 Data Produk Retur.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 3.1 Hasil Nilai P	31
Tabel 4.1 Atribut Penelitian	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.4 Atribut Kebutuhan Konsumen	45
Tabel 4.5 Variabel Manifest	46
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan rata-rata (Mean).....	47
Tabel 4.7 Hasil Akhir Importance Rating (Wi).....	48
Tabel 4.8 Penilaian PT. Kana kamoe Indonesia (NAPOCUT)	51
Tabel 4.9 Penilaian Kompetitor A	51
Tabel 4.10 Customer Competitive Assessment	51
Tabel 4.11 Target	53
Tabel 4.12 Tim Expert Judgment penentuan Sales Point	55
Tabel 4.13 Sales Point	56
Tabel 4.14 Tabel Hasil Improvement Ratio (IR).....	58
Tabel 4.15 Total Raw Weight	59
Tabel 4.16 Hasil Normalized Raw Weight.....	60
Tabel 4.17 Karakteristik HOWs dan Importance	62
Tabel 4.18 Matriks Hubungan WHATs dan HOWs	63
Tabel 4.19 Hasil Technical Weight (Hi)	67
Tabel 4.20 Normalisasi Prioritas teknis.....	69
Tabel 4.21 Prioritas Teknis	69
Tabel 4.22 Matriks Korelasi Teknis	73
Tabel 4.23 Technical Targets.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur konseptual	26
Gambar 4.1 House of Quality Hijab Napocut.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

SK Pembimbing.....	94
Surat Keterangan Izin Penelitian	95
Kegiatan Penyebaran Kuesioner.....	96
Sebar dan Pengisian Kuesioner	97
Wawancara Atribut yang dibutuhkan Customer	98
Cek surat Barang	99
Cek Atribut Display	100
Cek Produk Display	101
Foto dengan Manajer tempat Penelitian.....	102
Kunjungan kantor PT. Kana Kamoe Indonesia	102
Evaluasi Bersama Team Tempat Penelitian	103
Tempat Penelitian	103
Alat Untuk Penelitian.....	105
Rumus perhitungan	106
Tabel: R Tabel 50-100	114
Hasil Output Uji Validitas SPSS.....	115
Hasil Uji Reliabilitas SPSS	115
<i>Voice of Customer</i> Atribut Keluhan Pelanggan	116
Hasil Data Mentah Kuesioner Responden	117
Hasil Data Mentah Kuesioner Customer Competitive NAPOCUT	118
Hasil Data Mentah Kuesioner Customer Competitive Kompetitor A	118
Data Mentah Return Barang.....	119