

## ABSTRAK

Guteninc adalah brand lokal Indonesia dari Bandung yang didirikan oleh tiga pemuda asal Makassar pada Juni 2011 yang terjun pada bidang *footwear* pria dan wanita berbahan kulit dan termasuk kedalam usaha kecil menengah (UKM). Berdasarkan interview yang dilakukan dengan *chief executive officer* (CEO), Gutteninc menggunakan sistem penjualan yang terpisah antara *online* dan *offline*. Dengan begitu, target penjualan dan pendapatan juga terbagi menjadi dua. Target penjualan *offline* bersifat fluktuatif dan hanya pada bulan Desember target dapat tercapai. Faktor utama penyebab tidak tercapainya hal tersebut dikarenakan kurangnya layanan *store* Guteninc dari segi penjualan *offline* yang didukung oleh data survey keluhan pelanggan terhadap layanan *store*, maka dari itu layanan *store* Guteninc harus ditingkatkan.

Pada penelitian ini merumuskan rekomendasi bagi layanan *store* Guteninc dari segi *offline* menggunakan metode *Quality Fuction Deployment* (QFD). QFD terdiri dari dua langkah utama yaitu QFD Iterasi satu yang menerjemahkan *true customer needs* menjadi karakteristik teknis dan QFD Iterasi dua yang menjabarkan kebutuhan dari karakteristik teknis menjadi *critical part*.

Perumusan rekomendasi didapatkan dari hasil studi literatur, proses pemilihan *decision matrices*, *braintorming* dengan pihak Guteninc, *benchmarking* dengan kompetitor, pendapat ahli, hasil pengumpulan dan pengolahan data, dan hasil analisis. Diharapkan rumusan rekomendasi tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan *store* Guteninc dari segi *offline*.

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment (QFD)*, *true customer needs*, karakteristik teknis, *critical part*.