

ABSTRAK

Perkembangan pesat platform media sosial, khususnya Instagram, telah menjadi bagian integral dari strategi pemasaran bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam konteks ini, tugas akhir ini bertujuan untuk merancang perbaikan kualitas konten pemasaran pada akun Instagram UMKM "Bibelots" menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD). QFD digunakan sebagai metode sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memprioritaskan kebutuhan pelanggan serta mengintegrasikannya ke dalam perancangan dan pengembangan konten pemasaran. Metodologi penelitian melibatkan langkah-langkah QFD iteratif, dimulai dari identifikasi *voice of customer* melalui survei dan wawancara dengan pelanggan. Data tersebut kemudian diolah untuk menghasilkan matriks QFD iterasi pertama. Langkah berikutnya melibatkan penentuan konsep perbaikan melalui sesi brainstorming dengan pihak terkait dan penilaian bobot kolom. Iterasi kedua QFD difokuskan pada penilaian *critical part* dan nilai pada setiap part tersebut. Hasil tugas akhir ini memberikan gambaran menyeluruh tentang kebutuhan pelanggan dan bagaimana hal tersebut dapat diwujudkan melalui perbaikan kualitas konten pemasaran di platform Instagram. Dengan memanfaatkan pendekatan QFD, tugas akhir ini memberikan panduan konkret untuk UMKM "Bibelots" dalam merancang konten pemasaran yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, dengan harapan meningkatkan daya saing dan dampak positif pada strategi pemasaran digital mereka.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Media Sosial, Instagram