

ABSTRAK

Penjualan Dodol Tape Sirsak saat pandemi mengalami peningkatan. Namun perubahan terjadi ketika pandemi mereda, jumlah penjualan menurun. Untuk dapat meningkatkan kualitas dan penjualan, serta untuk dapat bersaing dengan para kompetitor, UMKM harus menangkap *Voice of Customer* untuk dapat terus sesuai dengan ekspektasi dan preferensi konsumen. Hal tersebut dilakukan untuk dapat mengetahui, menganalisis dan menentukan spesifikasi yang dibutuhkan oleh konsumen. Dalam memperoleh *Voice of Customer* dilakukan tiga kali survey, data hasil survey tersebut dapat diolah menggunakan metode QFD pada matriks HOQ untuk menemukan prioritas kebutuhan konsumen dan prioritas respon tekniknya. Selanjutnya prioritas-prioritas tersebut dijadikan kriteria dan alternatif dalam proses *decision making* pada perhitungan dengan menggunakan pembobotan SAW. Dari penelitian yang dilakukan terdapat enam kriteria dengan dua alternatif, hasil analisisnya menunjukkan bahwa penilaian *expert* untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah dengan melakukan alternatif produk B untuk memperoleh Dodol Tape Sirsak dengan tekstur tidak lengket dan lembut.

Kata Kunci: Dodol, Kualitas, Konsumen, HOQ, QFD, SAW