

## ABSTRAK

Kualitas merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah produk maupun jasa. Diterima atau tidaknya suatu produk, salah satunya karena standar kualitas yang konsumen miliki. Kualitas termasuk juga dalam salah satu aspek strategi operasi, yaitu yang pertama adalah strategi kualitas, yang kedua strategi produk, dilanjut dengan strategi proses dan yang terakhir adalah strategi fasilitas.

Segala metode untuk mengukur dan menganalisis kualitas terus berkembang, pada penelitian kali ini menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*). Selain itu, ada beberapa tambahan yang diintegrasikan dalam metode tersebut yaitu analisis SWOT dan teori logika fuzzy. Maka metode tersebut diberi nama *Integrated SWOT Analisis to Modified fuzzy QFD*. Penelitian ini dilakukan pada pengukuran kualitas dan perncangan strategi operasi produk kopi arabika lereng gunung Arjuno, dengan pengambilan populasi dan sampel di Café Kedai Kita Surabaya. Maka hasil akhir dari penelitian ini didapat 10 aspek dari keadaan internal dan eksternal pertanian kopi arabika gunung Arjuno yang harus diperhatikan dan dikembangkan dengan masing-masing prioritas tertentu dan 2 strategi operasi yang harus dilakukan yaitu dari strategi produk dan strategi proses.

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment*, *Logika Fuzzy*, *Analisis SWOT*, *Strategi Operasi*, *Kopi Arabika*

### **ABSTRACT**

*Quality is a very important aspect in a product or service. Whether or not a product is accepted, one of which is due to the quality standards that consumers have. quality is also included in one of the operating strategy aspect, first is a quality strategy, the second is a product strategy, followed by a process strategy and the last is facility strategy.*

*All methods for measuring and analyzing quality is growing up, in this study using the QFD (Quality Function Deployment) method. There are several additions that are integrated in the method, namely SWOT analysis and fuzzy logic theory. Then the method is named Integrated SWOT Analysis to Modified Fuzzy QFD. This research was conducted on measuring the quality and operational strategy of the Arabica coffee of Mount Arjuno, with population and sample collection at Kedai Kita Café, Surabaya. Then the final results of this study obtained 10 aspects of the internal and external conditions of Mount Arjuno Arabica coffee farming which must be considered and developed with each particular priority and 2 operational strategies that must be carried out, it is from the product strategy and process strategy.*

***Keywords: Quality Function Deployment, Fuzzy Logic, SWOT Analysis, Operational Strategy, Arabica Coffee***