

Abstrak

Sewing.id adalah perusahaan berbasis kustomisasi massal yang bergerak di bidang produk pakaian wanita. Dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan terhadap buruknya kualitas hasil produksi, maka pencarian akar permasalahan dilakukan dengan mengumpulkan informasi terhadap data catatan internal performa perusahaan dan menggunakan metode *fishbone diagram*, dan dilanjutkan dengan penggunaan *pareto chart* untuk mengidentifikasi divisi di dalam bisnis yang menjadi prioritas perbaikan. Tahap selanjutnya adalah merancang solusi yang tepat dengan mempertimbangkan teori *10 key areas of quality*. Penggunaan survei kepuasan konsumen berdasarkan 8 dimensi kualitas selanjutnya dibutuhkan untuk melihat bagaimana *feedback* klien terhadap kualitas produk dan layanan Sewing.id. Populasi dari kuesioner ini adalah seluruh 37 konsumen yang pernah menggunakan jasa Sewing.id, dan sampel yang terkumpul adalah sebanyak 34 konsumen. Hasil dari implementasi *continuous improvement* adalah penurunan rasio produk cacat dari 0.587 menjadi 0, dan mendapatkan penilaian rata-rata dari kuesioner pada angka 4.44. Laporan proyek akhir ini akan menceritakan keberhasilan implementasi *continuous improvement* sebagai bentuk komitmen Sewing.id untuk memberikan kualitas produk dan layanan yang baik.

Kata Kunci: kustomisasi massal, *7 Tools of Quality Control*, 8 Dimensi Kualitas, *10 Key Areas of Quality*, Survei Kepuasan Pelanggan

Abstract

Sewing.id is a mass customization business that works in women's clothing industry. In order to solve issue within quality of product, the first thing to do is to find the root causes of problem by gathering business' internal performance data and using fishbone diagram. The use of pareto chart comes next to identify which sector need to be prioritized for improvement. The next step needs to be done is to create a right solution by considering 10 key areas of quality. The use of customer satisfactory survey based on 8 dimension of quality is used last to see customer's feedback about the quality of Sewing.id's product and service. The population of questionnaire is the whole 37 customers of Sewing.id, and the sample gathered is 34 customers. The result of implementing continuous improvement is reduction of faulty goods from ratio of 0.587 to 0, and receiving average mark of 4.44 from the questionnaire given. This final project report will tell the success of implementing continuous improvement as a proof of Sewing.id's commitment to deliver good quality product and service.

Keywords: Mass Customization, 7 Tools of Quality Control, 8 Quality Dimensions, 10 Key Areas of Quality, Customer Satisfactory Survey.