



Created by Unlicensed Version

Legend	
++	Hubungan Kuat Positif
+	Hubungan Positif
⊙	Hubungan Kuat
○	Hubungan Sedang
↑	Pelanggan menyukai bila semakin besar
○	Pelanggan menyukai bila pada target tertentu

HOUSE OF QUALITY		TECHNICAL RESPONSE													Performance Metrics											
		Customer Importance	Pengujian Quality Control	Prosedur penataan karton untuk pengiriman	Menanti supplier bahan baku roll kertas berkualitas baik	Pemeriksaan ulang dimensi karton	Memberikan diskon menarik pada pembelian tertentu	Menambah jenis variasi flute	Pengecekan jumlah karton sebelum pengiriman	Penambahan armada transportasi untuk pengiriman ke pelanggan	Menambah jangka waktu pembayaran sesuai kesepakatan	Peningkatan prima jual	Evaluasi kinerja karyawan	Peningkatan pengawasan pelayanan	Pelatihan karyawan	Pemberian kompensasi jika adanya keterlambatan dan kerusakan	Customer Satisfaction Performance	Competitive Satisfaction Performance (PT.CMD)	Competitive Satisfaction Performance (PT.API)	Goal	Sales Point	Improvement Ratio	Raw Weight	Normalized Raw Weight (%)		
Produk	Direction Of Improvment		↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑											
	Bahan baku karton sesuai standar	3,70																								
	Kesesuaian dimensi ukuran karton	3,72	⊙																							
	kesesuaian sifat produk (karton) : tahan banting/benturan, tidak mudah sobek, kokoh, kuat	3,80	⊙																							
	packaging karton rapi dan tahan air	3,57		⊙																						
	kelengkapan jenis-jenis gelombang (flute) karton	3,07																								
	Adanya diskon harga sesuai jumlah karton yang dipesan	3,07																								
	Sistem pembayaran cicilan bisa diperpanjang	3,02																								
	Kesesuaian jumlah box yang dikirim	3,70																								
	Pengiriman tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati	3,82																								
	Adanya garansi saat proses pengiriman	3,77																								
	Karyawan cepat dan tepat dalam proses pemesanan karton	3,50																								
	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	3,25																								
	Penanganan yang baik dari karyawan mengatasi kritik dan saran	3,35																								
	Tanggap/sigap karyawan dalam menyelesaikan masalah	3,30																								
Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	3,42																									
Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya	3,40																									
WHA TS	Produk																									
	Pelayanan																									
	Target																									
	Absolute Importance	67,5	32,13	67,5	11,16	27,63	27,63	33,3	34,38	27,18	66	50,16	30,45	82,11	33,93											
Relative Importance	11,4	5,4	11,4	1,9	4,7	4,7	5,6	5,8	4,6	11,2	8,5	5,2	13,9	5,7												
Rank Importance	2	9	3	14	11	12	8	6	13	4	5	10	1	7												