

## **ABSTRAK**

Aneu Cookies merupakan skala usaha UMKM yang bergerak dibidang produksi bakery yang terletak di Banjaran Kabupaten Bandung. Usaha UMKM ini menghasilkan beberapa jenis produk bakery mulai dari kue soes, donat, customize cake, wedding cake, snack box, dan media partner events. Pada saat ini Aneu Cookies dihadapi masalah kurangnya minat dari para pelanggan dikarenakan kualitas produk belum maksimal.

Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui pelaksanaan kualitas produk pada Aneu Cookies dan untuk mengetahui faktor-faktor yang dihadapi oleh Aneu Cookies.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif sedangkan teknik pengumpulan data melalui data lapangan yaitu meliputi: observasi partisipan, wawancara langsung dengan pemilik Aneu Cookies sebagai informan. Dan teknik analisis model data interaktif yang digunakan oleh Miles dan Haberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas produk pada Aneu Cookies lebih banyak membuat customize cake dan kue soes, bentuk dan desain yang dirancang masih mengalami keluhan dari konsumen, serta fasilitas yang diberikan masih kurang seperti kemudahan perbaikan. Sehingga beberapa indikator penting dari kualitas produk masih belum optimal seperti bentuk, desain dan kemudahan perbaikan. Faktor-faktor yang dihadapi oleh Aneu Cookies dalam pelaksanaan kualitas produk adalah pesaing karena banyaknya produk bakery lainnya yang membuat harus mempertahankan kualitasnya

**Kata Kunci: Kualitas Produk, UMKM, Kabupaten Bandung.**

## ABSTRACT

*Aneu Cookies is an UMKM business scale engaged in bakery production located in Banjaran, Bandung Regency. This UMKM business produces several types of bakery products ranging from soes, donuts, customize cakes, wedding cakes, snack boxes, and media partner events. At this time Aneu Cookies is facing the problem of lack of interest from customers because the quality of the product has not been maximized.*

*The purpose of this study is to find out the implementation of product quality in Aneu Cookies and to find out the factors faced by Aneu Cookies.*

*This study uses descriptive qualitative methods while data collection techniques through field data include: participant observation, direct interviews with Aneu Cookies owners as informants. And interactive data model analysis techniques used by Miles and Haberman.*

*The results showed that the implementation of product quality in Aneu Cookies made more customized cakes and soes cakes, the shape and design designed still experienced complaints from consumers, and the facilities provided were still lacking such as ease of repair. So that some important indicators of product quality are still not optimal such as shape, design and ease of repair. The factors faced by Aneu Cookies in the implementation of product quality are competitors because of the many other bakery products that make must maintain their quality.*

***Keywords: Product Quality, UMKM, Bandung Regency.***

## ABSTRAK

Aneu Cookies nyaéta usaha skala UMKM anu beroperasi dina séktor produksi roti anu aya di Banjaran, Kabupatén Bandung. Usaha UMKM ieu ngahasilkeun sababaraha jinis produk bakery mimitian ti kueh kedele, donat, kueh custom, kueh kawin, snack box, jeung acara partner media. Ayeuna, Aneu Cookies nyanghareupan masalah kurangna minat konsumén kusabab kualitas produkna henteu optimal.

Tujuan tina ieu panalungtikan nyaéta pikeun mikanyaho palaksanaan kualitas produk di Aneu Cookies sarta pikeun mikanyaho faktor-faktor anu disanghareupan ku Aneu Cookies.

Ieu panalungtikan ngagunakeun métode déskriptif kualitatif, sedengkeun téhnik ngumpulkeun data ngagunakeun data lapangan, diantarana: observasi partisipan, wawancara langsung jeung nu boga Aneu Cookies salaku informan. Jeung téhnik analisis modél data interaktif dipaké ku Miles jeung Haberman.

Hasil panalungtikan némbongkeun yén palaksanaan kualitas produk di Aneu Cookies lolobana ngawengku ngaropéa kueh jeung soes cakes, bentuk jeung desain dirancang masih ngalaman keluhan ti konsumen, sarta fasilitas disadiakeun masih kurang, kayaning betah perbaikan. Ku kituna sababaraha indikator penting kualitas produk masih teu optimal, kayaning bentuk, desain jeung betah perbaikan. Faktor anu disanghareupan ku Aneu Cookies dina ngalaksanakeun kualitas produk nyaéta pesaing sabab seueur produk roti sanés anu ngabutuhkeun aranjeunna pikeun ngajaga kualitasna.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, UMKM, Kabupaten Bandung.**