

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG | xi |
| DAFTAR ISTILAH | xii |
| Bab I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah | 6 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| I.4 Batasan Penelitian..... | 7 |
| I.5 Manfaat Penelitian | 7 |
| I.6 Sistematika Penulisan | 7 |
| Bab II TINJAUAN PUSTAKA | 1 |
| II.1 Metode-Metode Peningkatan Kualitas | 1 |
| II.2 <i>Quality Function Deployment</i> | 2 |
| II.2.1 QFD Iterasi 1 | 3 |
| II.2.2 Pengembangan Konsep | 8 |
| II.2.3 QFD Iterasi 2..... | 11 |
| Bab III METODOLOGI PENELITIAN | 13 |
| III.1 Model Konseptual | 13 |
| III.2 Sistematika Pemecahan Masalah | 14 |
| III.2.1 Tahap Pengumpulan Data | 17 |
| III.2.2 Tahap Pengolahan Data..... | 17 |
| III.2.3 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi..... | 19 |
| III.2.4 Kesimpulan dan Saran..... | 20 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | 21 |
| IV.1 Pengumpulan Data | 21 |
| IV.1.1. Pengkodean | 21 |
| IV.1.2. NKP dan Kategori Kano untuk Setiap <i>True Customer Needs</i> | 22 |
| IV.2 Pengolahan Data | 23 |
| IV.2.1 QFD Iterasi Satu..... | 23 |
| IV.2.2 Pengembangan Konsep | 32 |
| IV.2.2.2 Pemilihan Konsep | 35 |
| IV.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan..... | 36 |
| IV.2.3.3 Penentuan Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dan <i>Critical Part</i>)..... | 38 |
| BAB V ANALISIS DATA | 42 |
| V.1 Analisis QFD Iterasi Satu..... | 42 |
| V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan..... | 42 |
| V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan | 43 |
| V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis..... | 47 |
| V.1.6 Analisis Matriks Teknis | 47 |
| V.2 Analisis Konsep | 53 |
| V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua..... | 54 |
| V.2.1 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>)..... | 57 |
| V.4 Rekomendasi Masing-masing Atribut Konsep | 67 |
| V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan PJJ Pascasarjana TE Tel-U..... | 73 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 76 |
| VI.1 Kesimpulan | 76 |
| VI.2 Saran | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |