

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
I.1 Latar Belakang	2
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1 Lembaga Sertifikasi Profesi	11
II.2 <i>Quality Function Deployment</i>	11
II.2.1 Manfaat QFD	13
II.2.2 QFD Iterasi Satu	13
II.3 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	17
II.3.1 Penentuan Konsep	17
II.3.2 Pemilihan Konsep.....	18
II.4 QFD Iterasi Dua.....	20
II.5 Metode Peningkatan Kualitas	21
II.6 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
III.1 Model Konseptual.....	30
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	32
III.2.1 Tahap Pendahuluan	33
III.2.1.1 Identifikasi Masalah.....	34
III.2.1.2 Perumusan masalah dan Tujuan Penelitian	34

III.2.1.3 Metode penelitian	34
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	34
III.2.3 Pengolahan Data	35
III.2.3.1 <i>Quality Function Deployment</i> Iterasi 1.....	35
III.2.3.2 Pengembangan Konsep.....	36
III.2.3.3 QFD Iterasi 2	37
III.2.3.3.1 Penentuan <i>Critical Part</i>	38
III.2.3.3.2 Penentuan Matriks Hubungan	38
III.2.3.3.2 Penentuan Kontribusi <i>Critical Part</i>	38
III.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi	39
III.2.4.1 Perumusan Rekomendasi	39
III.2.4.2 Verifikasi	39
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
IV.1 Pengumpulan Data	40
IV.1.1 Pengkodean Atribut	40
IV.1.2 Nilai Kepentingan dan Kategori Kano	43
IV.2 Pengolahan Data	45
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	45
IV.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan	46
IV.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis dan Identifikasi <i>Direction of Goodness</i>	50
IV.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan.....	57
IV.2.1.4 Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis	58
IV.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis	58
IV.2.1.5.1 Penentuan Satuan pada Setiap Karakteristik Teknis	58
IV.2.1.5.2 Penentuan Target Karakteristik	60
IV.2.1.5.3 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	62
IV.3 Pengembangan Konsep	66
IV.3.1 Penentuan Konsep	66
IV.3.2 Pemilihan Konsep.....	67
IV.4 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment Matrix</i>).....	68
IV.4.1 Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	68
IV.4.2 Penentuan Matriks Hubungan	70
IV.4.3 Penentuan Target Critical Part.....	71
IV.4.4 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	71

BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	73
V.1 Analisis Kebutuhan	73
V.2 Analisis QFD Iterasi Satu	77
V.2.1 Analisis Matriks Perencanaan	78
V.2.2 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	81
V.2.3 Analisis Matriks Hubungan	99
V.2.4 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis	100
V.2.5 Analisis Matriks Teknis.....	101
V.2.5.1 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis	101
V.2.5.2 Analisis <i>Probability, Column weight, dan Ranking</i> Karakteristik Teknis	114
V.3 Analisis Konsep	118
V.4 Analisis QFD Iterasi Dua.....	118
V.4.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of goodness</i>	118
V.4.2 Analisis Matriks Hubungan.....	121
V.4.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	122
V.4.4 Analisis <i>Probability, Column weight, dan Ranking</i>	129
V.5 Rekomendasi Atribut Konsep	131
V.5.1 Rekomendasi Atribut Konsep Standar Waktu Pelayanan	131
V.5.2 Rekomendasi Atribut Modul Softcopy.....	111
V.5.3 Rekomendasi Atribut Modul <i>Softcopy</i>	133
V.5.4 Rekomendasi Atribut Jenis Media Elektronik.....	134
V.5.5 Rekomendasi Atribut Jumlah maksimum peserta	134
V.5.6 Rekomendasi Atribut Jangka Jadwal kosong yang disediakan ...	135
V.6 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Program pelatihan dan sertifikasi <i>Network Administration Professional</i>	137
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	140
VI.1 Kesimpulan	140
VI.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	142