

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Masalah	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II Tinjauan Pustaka	10
II.1 Lembaga Pelatihan dan Sertifikasi	10
II.2 Metode-metode Peningkatan Kualitas	12
II.3 Quality Function Deployment (QFD)	13
II.3.1 QFD Iterasi Satu	14
II.3.2 Pengembangan Konsep (Concept Development)	18
II.4 QFD Iterasi Dua	20
Bab III Metode Penelitian	25
III.1. Model Konseptual	25
III.2. Sistematika Pemecahan Masalah	26
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	29

III.2.3 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi.....	33
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	33
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
IV.1 Pengumpulan Data.....	34
IV.1.1 Pengkodean.....	34
IV.1.2 NKP dan Kategori Kano untuk setiap True Customer Needs.....	35
IV.2 Pengolahan Data.....	35
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (House of Quality)	35
IV.2.2 Pengembangan Konsep.....	49
IV.2.3 QFD Iterasi 2.....	52
BAB V ANALISIS DATA.....	59
V.1 Analisis Matriks House of Quality.....	59
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan.....	59
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	60
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan Direction of Goodness	62
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan (True Customer Needs dan Karakteristik Teknis)	65
V.1.5 Analisis penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	65
V.1.6 Analisis Matriks Teknis.....	66
V.1.6.1 Analisis Penentuan Satuan Karakteristik Teknis	66
V.1.6.2 Analisis Penentuan Target Karakteristik teknis.....	67
V.2 Analisis Concept Development.....	88
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	88
V.3.1 Analisis Penentuan Critical Part dan Direction of Goodness.....	88
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan Critical Part)	92
V.3.3 Analisis Penentuan Target Critical Part.....	92

V.3.4 Analisis Probability dan Column Weight Critical part.....	105
V.4 Rekomendasi.....	108
V.4.1 Dasar Perumusan Rekomendasi.....	108
V.4.2 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Program Studi CMP TPCC.....	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
VI.1 Kesimpulan.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119