

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Ucapan Terimakasih</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
I.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
II.1 Studi Literatur.....	6
II.1.1 “Usulan Perbaikan PLASA TELKOM dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD) di Bandung”. (Tugas Akhir : Erik Doly / 112051082).....	6
II.1.2 “Usulan Pengembangan Kualitas Layanan Pos Express dengan Metode QFD di Wilayah Bandung”. (Tugas Akhir : Dwi Maulana / 112030103) .....	7

II.1.3	“Usulan Pengembangan Produk Layanan Speedy dengan Metode Quality Function Deployment di Wilayah Bandung”. (Tugas Akhir : Erlyn Widhiana H. / 112030025).....	8
II.2	Kualitas Jasa .....	9
II.3	Matriks Klein Grid .....	10
II.4	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	12
II.4.1	QFD Iterasi 1 .....	13
II.4.2	Weighted Average Performance (WAP).....	17
II.4.3	Concept Development.....	17
II.4.4	QFD Iterasi 2.....	19
II.5	Program <i>Softskill</i> .....	20
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	21
III.1	Model Konseptual.....	21
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2.1	Tahap Pendahuluan .....	24
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	24
III.2.3	Tahap Pengolahan Data.....	27
III.2.4	Tahap Analisis Data .....	29
III.2.5	Kesimpulan dan saran .....	30
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	31
IV.1	Pengumpulan Data.....	31
IV.1.1	Identifikasi Kebutuhan Konsumen Program <i>Softskill</i> .....	31
IV.1.2	Perancangan Panduan Wawancara.....	31
IV.1.3	Penentuan sampel.....	32
IV.1.4	Pelaksanaan Wawancara .....	32
IV.1.5	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Program <i>Softskill</i> .....	32

IV.1.6	Perancangan Kuesioner .....	33
IV.1.7	Penentuan Sampel .....	33
IV.1.8	Pelaksanaan Penyebaran Kuesioner .....	34
IV.2	Pengolahan Data .....	34
IV.2.1	Pengolahan Hasil Wawancara.....	34
IV.2.2	Pengolahan Hasil Kuesioner .....	36
IV.3	Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1).....	41
IV.3.1	Pembuatan Matriks Perencanaan – Atribut Kebutuhan .....	41
IV.3.2	Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan – Persyaratan Teknis.....	49
IV.3.3	Pembuatan Matriks Korelasi antara Karakteristik Teknis .....	52
IV.3.4	Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut kebutuhan dan Karakteristik Teknis ( <i>Relationship</i> ) .....	53
IV.3.5	Pembuatan Matriks Teknis.....	53
IV.3.6	Penentuan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	58
IV.4	Concept Development.....	59
IV.5	Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2).....	64
IV.5.1	Pembuatan Matriks Karakteristik Teknis – <i>Critical Part</i> .....	64
IV.5.2	Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Karakteristik Teknis dan <i>Critical Part</i> .....	65
IV.5.3	Pembuatan Matriks Teknis.....	65
BAB V	ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI .....	70
V.1	Analisis <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi I).....	70
V.1.1	Analisis Matriks Perencanaan – Atribut Kebutuhan.....	70
V.1.2	Analisis Tingkat Kepentingan.....	70
V.1.3	Analisis Tingkat Kepuasan .....	73
V.1.4	Analisis Goal.....	77
V.1.5	Analisis Improvement Ratio .....	83

V.1.6	Analisis Sales Point.....	86
V.1.7	Analisis Raw Weight.....	87
V.1.8	Analisis Korelasi Teknis .....	89
V.1.9	Analisis Terhadap Matriks Relationship Atribut Kebutuhan dan Persyaratan Teknis .....	89
V.1.10	Analisis Technical Benchmarking.....	90
V.1.11	Analisis Nilai Kontribusi masing-masing Karakteristik Teknis..	90
V.2	Analisis Concept Development .....	92
V.3	Analisis <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi II) .....	92
V.3.1	Analisis Kontribusi dan Target dari Critical Part.....	92
V.4	Konsep Perbaikan Layanan Program <i>Softskill</i> .....	95
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	102
VI.1	Kesimpulan .....	102
VI.2	Saran .....	106
VI.2.1	Saran untuk Pengurus Program <i>Softskill</i> YPT Group .....	106
VI.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	106