

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xvii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan.....	3
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
Bab II Landasan Teori.....	5
II.1 <i>Quality Function Deployment</i>	5
II.2 QFD Iterasi 1.....	7
II.3 Pengembangan Konsep.....	13
II.3.1 Metode Pemilihan Konsep.....	13
II.3.2 Penentuan Konsep.....	14
II.3.3 Pemilihan Konsep.....	14
II.4 QFD Iterasi 2.....	16
II.5 Metode-Metode Peningkatan Kualitas.....	19
II.6 <i>Framework Integrasi Newspaper Service Quality, Model Kano ke dalam QFD</i>	20
Bab III Metodologi Penelitian.....	22
III.1 Model Konseptual.....	22
III.2 Penentuan Kompetitor.....	23
III.3 Sistematika Pemecahan Masalah.....	24
III.3.1 Tahap Pengumpulan Data.....	25
III.3.2 Pengolahan Data.....	25
III.3.3 Perumusan Rekomendasi.....	34
III.3.4 Verifikasi.....	35

III.3.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	35
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
IV.1	Pengumpulan Data	36
IV.1.1	Pengodean.....	36
IV.1.1	NKP untuk Masing-Masing <i>True Customer Needs</i>	36
IV.2	Pengolahan Data	37
IV.2.1	QFD Iterasi 1.....	37
IV.3	Pengembangan Konsep	46
IV.3.1	Penentuan Konsep	46
IV.3.2	Pemilihan Konsep.....	49
IV.4	Pengolahan Data QFD Iterasi 2	50
IV.4.1	Penentuan <i>Critical Part</i> dan Identifikasi <i>Direction of Goodness</i>	50
IV.4.2	Penentuan Kekuatan Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	52
IV.4.3	Penentuan Target <i>Critical Part</i>	52
IV.4.4	Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	53
Bab V	Analisis	56
V.1	Analisis <i>True Customer Needs</i>	56
V.2	Analisis Nilai <i>Adjusted Importance</i>	56
V.3	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	57
V.4	Analisis Kekuatan Hubungan antara <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis	60
V.5	Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	62
V.6	Analisis Matriks Teknis.....	62
V.6.1	Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis	62
V.6.2	Analisis <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	63
V.6.3	Analisis Konsep.....	64
V.7	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi 2.....	65
V.7.1	Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	65
V.7.2	Analisis Kekuatan Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	68
V.7.3	Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	68

V.7.4	<i>Analisis Probability dan Column Weight Critical Part</i>	68
Bab VI	Rekomendasi Program	72
VI.1	Dasar Penyusunan Rekomendasi	72
VI.2	Rekomendasi untuk Masing-Masing Atribut Konsep.....	72
VI.2.1	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Prosedur Pemilihan Berita.....	72
VI.2.2	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Prosedur Berlangganan	73
VI.2.3	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Standarisasi Ketentuan Surat Pembaca	76
VI.2.4	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Penambahan Media.....	77
VI.2.5	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep <i>Training</i> Pegawai.....	79
VI.2.6	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Standarisasi Kategori Berita Olahraga.....	80
VI.2.7	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Penambahan Pegawai	82
VI.2.8	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Standarisasi Kategori Rubrikasi.....	82
VI.2.9	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Prosedur Pembuatan <i>Layout</i>	84
VI.2.10	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Frekuensi Perawatan Perangkat.....	85
VI.3	Rekomendasi Akhir Layanan Surat Kabar X	86
Bab VII	Kesimpulan dan Saran	88
VII.1	Kesimpulan.....	88
VII.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	93
-------------------------	-----------