

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	vi
DAFTAR ISTILAH	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan	8
I.4 Manfaat	9
I.5 Batasan Masalah	9
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II Tinjauan Pustaka	11
II.1 Metode untuk Peningkatan Kualitas dan Perbandingannya	11
II.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	12
II.2.1 Tahap Perencanaan Produk	12
II.2.1.1 HoQ (<i>House of Quality</i>)	12
II.2.1.2 <i>Concept Development</i> (Pengembangan Konsep)	16
II.2.1.2.1 <i>Concept Generation</i> (Penentuan Konsep)	17
II.2.1.2.2 <i>Concept Selection</i> (Pemilihan Konsep)	17
II.2.2 Tahap Perencanaan Komponen (<i>Part Deployment</i>)	19
BAB III Metodologi Penelitian	21
III.1 Model Konseptual	21

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	25
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	25
III.2.2.1 QFD Iterasi 1	25
III.2.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>).....	25
III.2.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis (<i>Technical Response</i>)	25
III.2.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan (<i>Inter-Relationship</i>)	26
III.2.2.1.4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis (<i>Technical Corelation</i>) ...	26
III.2.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis (<i>Technical Matrix</i>).....	26
III.2.2.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)	27
III.2.2.2.1 Penentuan Konsep (<i>Concept Generation</i>).....	27
III.2.2.2.2 Pemilihan Konsep (<i>Concept Selection</i>).....	27
III.2.2.2.3 <i>Decision Matrices</i>	28
III.2.2.3 QFD Iterasi 2	28
III.2.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan (<i>Part Deployment</i>).....	28
III.2.2.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i>	28
III.2.2.3.3 Penentuan Matriks Hubungan	28
III.2.2.3.4 Penentuan Kontribusi <i>Critical Part</i>	28
III.2.3 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi.....	29
III.2.3.1 Perumusan Rekomendasi.....	29
III.2.3.2 Verifikasi	29
III.2.4 Kesimpulan dan Saran.....	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
IV.1 Pengumpulan Data	30
IV.1.1 Pengodean	30
IV.1.2 Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano untuk Setiap <i>True Customer Needs</i>	31
IV.2 Pengolahan Data.....	31
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	31
IV.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	32
IV.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis	33
IV.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan	35

IV.2.1.4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis.....	36
IV.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis.....	38
IV.2.2 Pengembangan Konsep.....	41
IV.2.2.1 Penentuan Konsep.....	41
IV.2.2.2 Pemilihan Konsep.....	43
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment Matrix</i>).....	44
IV.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	44
IV.2.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i>	44
IV.2.3.3 Penentuan Kekuatan Hubungan Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	45
IV.2.3.4 Penentuan Target <i>Critical Part</i>	46
IV.2.3.5 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	46
BAB V ANALISIS DATA.....	49
V.1 Analisis QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	49
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan.....	49
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	50
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	52
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan (<i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis.....	54
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	54
V.1.6 Analisis Matriks Teknis.....	55
V.1.6.1 Analisis Penentuan Satuan Karakteristik Teknis.....	55
V.1.6.2 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis.....	55
V.1.6.3 Analisis <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	61
V.2. Penentuan Konsep.....	62
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	63
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	63
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical part</i>).....	65
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	65
V.3.4 Analisis <i>Probability dan Column Weight Critical Part</i>	70

V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep	71
V.4.1 Rekomendasi Atribut Penggunaan Istilah berdasarkan Konten	71
V.4.2 Rekomendasi Atribut <i>Footer</i> yang Informatif.....	72
V.4.3 Rekomendasi Atribut Menu Baru dan Sosialisai I-Gracias.....	72
V.4.4 Rekomendasi Atribut Sub Menu Baru dan Tampilan <i>Footer Website</i>	73
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas I-Gracias Universitas Telkom	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	75
VI.1 Kesimpulan	75
VI.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77