

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
II.1 Metode-Metode Peningkatan Kualitas	8
II.2 Quality Function Deployment (QFD)	9
II.2.1 QFD Iterasi Satu (HOQ).....	10
II.2.2 Pengembangan Konsep (Concept Development).....	14
II.2.2.1 Penentuan Konsep	14
II.2.2.2 Pemilihan Konsep.....	14
II.2.3 QFD Iterasi Dua	17
II.3 Peneletian Terdahulu.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	21

III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	23
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	24
III.2.2.1 QFD Iterasi Satu	24
III.2.2.2 Concept Development (Pengembangan Konsep)	26
III.2.2.3 QFD Iterasi Dua	27
III.2.3 Tahap Rekomendasi	28
III.2.3.1 Perumusan Rekomendasi	28
III.2.3.2 Verifikasi	28
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	29
IV.1 Pengumpulan Data	29
IV.1.1 Pengodean	29
IV.1.2 NKP dan Kategori Kano Untuk Setiap True Customer Needs....	30
IV.2 Pengolahan Data.....	31
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (House of Quality).....	31
IV.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	31
IV.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis	33
IV.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan	37
IV.2.1.4 Penentuan Kolerasi Karakteristik Teknis.....	38
IV.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis.....	39
IV.2.2 Pengembangan Konsep	45
IV.2.2.1 Penentuan Konsep.....	45
IV.2.2.2 Pemilihan Konsep	48
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (Part Deployment Matrix).....	49
IV.2.3.1 Penentuan Matirks Perencanaan.....	49
IV.2.3.2 Penentuan Critical Part.....	50
IV.2.3.3 Penentuan Kolerasi Karakteristik Teknis dengan Critical Part	52
IV.2.3.4 Penentuan Target Critical Part	53
IV.2.3.5 Penentuan Probability, Column Weight, dan Ranking	54
BAB V ANALISI DATA.....	59

V.1 Analisis QFD Iterasi Satu.....	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	61
V.1.4 Analisis Matriks QFD Iterasi Satu	64
V.1.5 Analisis Penentuan Kolerasi Antar Karakteristik Teknis.....	65
V.1.6 Analisis Matriks Teknis.....	65
V.1.6.1 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis	65
V.1.6.2 Analisis Probability, Column Weight, dan Ranking Karakteristik Teknis	75
V.2 Penentuan Konsep	77
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	77
V.3.1 Analisis Penentuan Critical Part dan Direction of Goodness.....	77
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan Critical Part)	81
V.3.3 Analisis Penentuan Target Critical Part	81
V.3.4 Analisis Probability dan Column Weight Critical Part	87
V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep	91
V.4.1 Rekomendasi Atribut Melakukan Pelatihan Rutin dari Internal mau pun Esternal untuk SDM.....	91
V.4.2 Rekomendasi Atribut Penetapan SOP	91
V.4.3 Rekomendasi Atribut Menyediakan dan Melakukan Pergantian Fasilitas untuk Control Alat	92
Tabel V.15 Rekomendasi Menyediakan dan Melakukan Pergantian Fasilitas untuk Control Alat	92
V.4.4 Rekomendasi Atribut Penambahan Layanan.....	93

V.4.5 Rekomendasi Atribut Penetapan Waktu Waksimal untuk Layanan Customer Service	93
Standar Waktu Pelayanan customer service	94
V.4.6 Rekomendasi Atribut Penetapan Standar (ukuran) untuk Sualitas	94
V.4.7 Rekomendasi Atribut Menambah Jumlah dan Melakukan Penetapan Media untuk Memberikan Informasi ke Pelanggan	95
V.4.8 Rekomendasi Atribut Penambahan Fasilitas Ruang Tunggu	95
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Pelayanan Brolabs	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	101
VI.1 Kesimpulan	101
VI.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104