

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Ringkasan Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Analisis Kebutuhan.....	8
II.2 <i>Voice of Customer</i>	8
II.3 <i>Affinity Diagram</i>	8
II.4 <i>Product Quality</i>	9
II.5 Model Kano	15
II.6 Perbandingan Metode	18

II.7 Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
III.1 Model Konseptual	22
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	24
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	26
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	26
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	31
III.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	32
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	33
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	33
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	33
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	34
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	34
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	34
IV.1.5 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi <i>Product Quality</i>	36
IV.1.6 Pengkodean Dimensi <i>Product Quality</i> dan Atribut Kebutuhan	37
IV.2 Perancangan Kuesioner	39
IV.2.1 Identitas Responden.....	39
IV.2.2 Seleksi Karakteristik Responden	39
IV.2.3 Kuesioner <i>Product Quality</i>	39
IV.2.4 Kuesioner Model Kano.....	40
IV.2.5 Uji Validitas Isi.....	41
IV.3 Pretest	41

IV.4 Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	41
IV.5 Penyebaran Kuesioner.....	42
IV.6 Rekapitulasi Kuesioner	42
IV.7 Pengolahan Data Kuesioner	42
IV.7.1 Uji Validitas Konstruksi.....	42
IV.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
IV.8 Pengolahan Data.....	46
IV.8.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Product Quality</i>	46
IV.8.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	49
IV.9 Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano	50
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI	54
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	54
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Product Quality</i>	54
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	57
V.2 Analisis Integrasi Kuesioner <i>Product Quality</i> dan Kuesioner Model Kano	61
V.3 Analisis <i>True Customer Needs</i> (TCN)	62
V.3.1 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Fitur yang Bervariasi (FEA2)	65
V.3.2 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Fitur yang Multifungsi (FEA3).....	66
V.3.3 Analisis Atribut Material yang Digunakan pada Sandal Tahan Lama (RLB1).....	67
V.3.4 Analisis Atribut Sandal <i>Antislip</i> (RLB2)	68
V.3.5 Analisis Atribut Daya Rekat (Lem) pada Sandal Tahan Lama (RLB3)	69
V.3.6 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Daya Rekat yang Kuat (CFM2)	70
V.3.7 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Daya Tahan yang Baik (DUR1).....	71

V.3.8 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Sole yang Berkualitas (DUR3)	72
V.3.9 Analisis Atribut Penjualan Sandal Secara <i>Offline</i> Bervariasi (<i>Store, Open Stand</i>) (SER1)	73
V.3.10 Analisis Atribut Karyawan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Terhadap Pelanggan (SER4).....	74
V.3.11 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Varian Warna yang Menarik (AES2)	75
V.3.12 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Model yang Sesuai dengan Harapan Pelanggan (PRQ1)	76
V.3.13 Analisis Atribut Sandal Mempunyai Keterangan Spesifikasi yang Jelas (PRQ3).....	77
V.4 Rekomendasi	78
V.4.1 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Kualitas Produk Sandal Hoko Bearpath.....	78
V.5 Tanggapan Bearpath dari Hasil Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Kualitas Produk Sandal Hoko Bearpath	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
VI.1 Kesimpulan	84
VI.2 Saran.....	85
VI.2.1 Saran untuk pihak Bearpath.....	85
VI.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86