

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR ISTILAH	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Posisi Penelitian.....	10
II.2 Teori Perbandingan.....	11
II.3 <i>Quality Function Deployment</i>	14
II.3.1 QFD Iterasi Satu.....	15
II.3.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	20
II.3.3 QFD Iterasi Dua	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1 Metode Konseptual.....	25
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	26
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	28
III.2.3 Tahap Rekomendasi.....	33
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	33
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
IV.1 Pengumpulan Data	34

IV.1.1 Pengodean.....	34
IV.1.2 NKP dan Kategori Kano untuk setiap <i>True Customer Needs</i>	35
IV.2 Pengolahan Data.....	36
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	36
IV.2.2 Pengembangan Konsep	51
IV.2.2.1 Penentuan Konsep	51
IV.2.2.2 Pemilihan Konsep.....	52
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>).....	54
IV.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	54
IV.2.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i>	55
IV.2.3.3 Penentuan Matriks Hubungan <i>Critical Part</i>	56
IV.2.3.4 Penentuan Target <i>Critical Part</i>	57
IV.2.3.5 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking Critical Part</i>	57
BAB V ANALISIS DATA	61
V.1 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	61
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan	61
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	62
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> .	62
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu	65
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis	66
V.1.6 Analisis Matriks Teknis	66
V.2 Analisis Konsep.....	78
V.3 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>).....	78
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodnes</i>	79
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>).....	81
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	81
V.3.4 Analisis Penentuan <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i>	89
V.4 Rekomendasi Atribut Konsep.....	90
V.4.1 Rekomendasi Atribut Konsep Menambah Sistem Keamanan	90
V.4.2 Rekomendasi Atribut Menambah Tahapan <i>Log in</i>	91

V.4.3 Rekomendasi Atribut Menambah Jenis Ketersediaan <i>Contact Person/ Customer Service</i>	92
V.4.4 Rekomendasi Atribut Menambah Jumlah Varian Promo	94
V.4.5 Rekomendasi Atribut Menambah Jumlah Varian Informasi yang Ditampilkan	96
V.4.6 Rekomendasi Atribut Tetap Menambah Konten yang Ditampilkan....	97
V.4.7 Rekomendasi Atribut Menambah Varian Fitur yang Ditampilkan.....	98
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan LinkAja	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
VI.1 Kesimpulan.....	103
VI.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105