

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	21
I.1 Latar Belakang.....	21
I.2 Rumusan Masalah.....	25
I.3 Tujuan Penelitian	26
I.4 Batasan Penelitian.....	26
I.5 Manfaat Penelitian	26
I.6 Sistematika Penulisan	27
BAB II LANDASAN TEORI	29
II.1 Penelitian Terdahulu	29
II.2 Kualitas Layanan <i>Website</i>	30
II.2.1 Kualitas	30
II.2.2 Kualitas Pelayanan	30
II.2.3 <i>Website</i>	30
II.2.4 Prinsip – Prinsip Desain <i>Website</i>	30
II.3 Metode Peningkatan Kualitas.....	31
II.4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	32
II.4.1 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> Iterasi Satu.....	33

II.4.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	37
II.4.2.1 Penentuan Konsep	37
II.4.2.2 Pemilihan Konsep.....	37
II.4.3 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Iterasi Dua	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
III.1 Metode Konseptual	40
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	41
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	43
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	43
III.2.2.1 QFD Iterasi Satu	43
III.2.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan	43
III.2.2.1.2 Penentuan Matriks Teknis	43
III.2.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan.....	44
III.2.2.1.4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis	44
III.2.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis	45
III.2.2.2 Pengembangan Konsep	45
III.2.2.2.1 Penentuan Konsep.....	46
III.2.2.2.2 Pemilihan Konsep	46
III.2.2.2.3 <i>Decision Matrices</i>	46
III.2.2.3 QFD Iterasi dua	46
III.2.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan	46
III.2.2.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i>	46
III.2.2.3.3 Penentuan Matriks Hubungan.....	47
III.2.2.3.4 Penentuan Kontribusi <i>Critical Part</i>	47
III.2.3 Tahap Rekomendasi.....	47
III.2.3.1 Perumusan Rekomendasi.....	47

III.2.3.2 Verifikasi	47
III.2.4 Kesimpulan dan Saran	48
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	49
IV.1 Pengumpulan Data.....	49
IV.1.1 Pengodean.....	49
IV.1.2 NKP dan Kategori Kano pada setiap <i>True Customer Needs</i> (TCN).....	51
IV.2 Pengolahan Data.....	52
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (<i>House Of Quality</i>)	52
IV.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan	53
IV.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis.....	55
IV.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan.....	61
IV.2.1.4 Penentuan Hubungan Karakteristik Teknis	63
IV.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis	65
IV.2.1.5.1 Penentuan Satuan dari Setiap Karakteristik Teknis	65
IV.2.1.5.2 Penentuan Target dari Setiap Karakteristik Teknis.....	66
IV.2.1.5.3 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	67
IV.2.2 Pengembangan Konsep	71
IV.2.2.1 Penentuan Konsep	71
IV.2.2.2 Pemilihan Konsep.....	73
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>).....	74
IV.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan	74
IV.2.3.2 Penentuan Critical Part	74
IV.2.3.3. Penentuan Matriks Hubungan <i>Critical Part</i>	76
IV.2.3.4 Penentuan Target <i>Critical Part</i>	77
IV.2.3.5 Penentuan <i>Probability, Column Weight dan Ranking</i>	78

BAB V ANALISIS DATA	82
V.1 Analisis QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	82
V.1.1 Analisis Matrik Kebutuhan	82
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan	84
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	85
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan (<i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis)	89
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	89
V.1.6 Analisis Matriks Teknis	90
V.1.6.1 Analisis Penentuan Satuan Karakteristik Teknis.....	90
V.1.6.2 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis	91
V.1.6.3 Analisis <i>Probability, Column Weight</i> dan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis	96
V.2 Penentuan Konsep.....	98
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua	98
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	99
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>).....	101
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	101
V.3.4 Analisis <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i>	106
V.4 Rekomendasi Tiap Atribut Konsep.....	108
V.4.1 Rekomendasi Atribut Meningkatkan <i>Design Website</i>	108
V.4.2 Rekomendasi Atribut Menambahkan Media Tutorial yang Ditampilkan.....	110
V.4.3 Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Keamanan	111

V.4.4 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Layanan	111
V.4.5 Rekomendasi Atribut Menambahkan Sistem Pengelolaan Konten.....	112
V.4.6 Rekomendasi Atribut Menambahkan Fitur <i>Filter</i> dan <i>Sorting</i> .	113
V.4.7 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Navigasi yang Ditampilkan	114
V.4.8 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Jumlah Layanan <i>Customer Service</i>	115
V.4.9 Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah <i>Contact Helpdesk</i>	116
V.4.10 Rekomendasi Atribut Menambahkan Elemen <i>Forgot Password</i>	117
V.4.11 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Varian <i>Login</i>	117
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas <i>Website</i> BankSampah.id	118
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
VI.1 Kesimpulan.....	121
VI.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	123