

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I. 1</b> Jumlah Bank Sampah di Indonesia .....	21
<b>Gambar I. 2</b> Jumlah Bank Sampah di Kota Bandung.....	22
<b>Gambar I. 3</b> Jumlah User Bank Sampah di Kota Bandung .....	23
<b>Gambar II. 1</b> <i>House of Quality</i> .....	33
<b>Gambar II. 2</b> Contoh Template <i>Decision Matrices</i> .....	38
<b>Gambar II. 3</b> Matriks <i>Part Deployment</i> .....	39
<b>Gambar III. 1</b> Model Konseptual .....	40
<b>Gambar III. 2</b> Sistematika Pemecahan Masalah .....	41
<b>Gambar III. 3</b> Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan) .....	42
<b>Gambar IV. 1</b> QFD Iterasi Satu.....	62
<b>Gambar IV. 2</b> Matriks Korelasi.....	64
<b>Gambar IV. 3</b> Contoh Matriks Hubungan .....	77

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I. 1</b> Jenis Keluhan Konsumen BankSampah.id .....	24
<b>Tabel I. 2</b> Jenis Keluhan Konsumen BankSampah.id (Lanjutan) .....	25
<b>Tabel II. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	29
<b>Tabel II. 2</b> Perbandingan Metode QFD dan Blitz QFD .....	31
<b>Tabel II. 3</b> Perbandingan Metode QFD dan Blitz QFD (Lanjutan) .....	32
<b>Tabel II. 4</b> Nilai Pengali Kategori Kano .....	34
<b>Tabel II. 5</b> Simbol Pada Matrik Korelasi .....	36
<b>Tabel IV. 1</b> Pengodean TCN .....	49
<b>Tabel IV. 2</b> Pengodean TCN (Lanjutan) .....	50
<b>Tabel IV. 3</b> Pengodean TCN (Lanjutan ) .....	51
<b>Tabel IV. 4</b> NKP dan Kategori Kano .....	52
<b>Tabel IV. 5</b> Nilai <i>Adjusted Importance</i> .....	53
<b>Tabel IV. 6</b> Nilai <i>Adjusted Importance</i> (Lanjutan) .....	54
<b>Tabel IV. 7</b> Nilai <i>Adjusted Importance Percentage</i> dan <i>Ranking</i> .....	54
<b>Tabel IV. 8</b> Nilai <i>Adjusted Importance Percentage</i> dan <i>Ranking</i> (Lanjutan) .....	55
<b>Tabel IV. 9</b> Karakteristik Teknis .....	56
<b>Tabel IV. 10</b> Karakteristik Teknis (Lanjutan) .....	56
<b>Tabel IV. 11</b> Karakteristik Teknis (Lanjutan) .....	57
<b>Tabel IV. 12</b> Karakteristik Teknis (Lanjutan) .....	58
<b>Tabel IV. 13</b> <i>Direction of Goodness</i> .....	60
<b>Tabel IV. 14</b> <i>Direction of Goodness</i> (Lanjutan) .....	61
<b>Tabel IV. 15</b> Tingkat Korelasi Matriks Hubungan .....	61
<b>Tabel IV. 16</b> Simbol pada matriks korelasi .....	63
<b>Tabel IV. 17</b> Satuan Karakteristik Teknis .....	65
<b>Tabel IV. 18</b> Satuan Karakteristik Teknis (Lanjutan) .....	66
<b>Tabel IV. 19</b> Target Karakteristik Teknis .....	66
<b>Tabel IV. 20</b> Target Karakteristik Teknis .....	67
<b>Tabel IV. 21</b> Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> .....	68

<b>Tabel IV. 22</b> <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> .....	69
<b>Tabel IV. 23</b> Pemenuhan Target Karakteristik Teknis.....	70
<b>Tabel IV. 24</b> Pengembangan Konsep.....	71
<b>Tabel IV. 25</b> Pengembangan Konsep (Lanjutan) .....	72
<b>Tabel IV. 26</b> Hasil Penilaian Konsep .....	73
<b>Tabel IV. 27</b> <i>Critical Part</i> .....	74
<b>Tabel IV. 28</b> <i>Critical Part</i> (Lanjutan) .....	75
<b>Tabel IV. 29</b> <i>Direction of Goodness</i> .....	75
<b>Tabel IV. 30</b> <i>Direction of Goodness</i> .....	76
<b>Tabel IV. 31</b> Target <i>Critical Part</i> .....	78
<b>Tabel IV. 32</b> Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> .....	79
<b>Tabel IV. 33</b> <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> .....	79
<b>Tabel IV. 34</b> <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> .....	80
<b>Tabel IV. 35</b> Pemenuhan Target <i>Critical Part</i> .....	80
<b>Tabel IV. 36</b> Pemenuhan Target <i>Critical Part</i> .....	81
<b>Tabel V. 1</b> <i>True Customer Needs</i> .....	82
<b>Tabel V. 2</b> <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan) .....	83
<b>Tabel V. 3</b> <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan) .....	84
<b>Tabel V. 4</b> Prioritas Atribut Kebutuhan .....	84
<b>Tabel V. 5</b> Prioritas Atribut Kebutuhan .....	85
<b>Tabel V. 6</b> Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> .....	86
<b>Tabel V. 7</b> Satuan Karakteristik Teknis .....	90
<b>Tabel V. 8</b> Satuan Karakteristik Teknis (Lanjutan).....	91
<b>Tabel V. 9</b> Perbandingan Karakteristik Teknis .....	92
<b>Tabel V. 10</b> Perbandingan Karakteristik Teknis (Lanjutan) .....	93
<b>Tabel V. 11</b> Perbandingan Karakteristik Teknis (Lanjutan) .....	94
<b>Tabel V. 12</b> Perbandingan Karakteristik Teknis (Lanjutan) .....	95
<b>Tabel V. 13</b> Karakteristik Teknis, <i>Ranking</i> dan Pemenuhan Target.....	97
<b>Tabel V. 14</b> Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis .....	98
<b>Tabel V. 15</b> <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodnes</i> .....	99
<b>Tabel V. 16</b> <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodnes</i> (Lanjutan) .....	100

<b>Tabel V. 17</b> <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodnes</i> (Lanjutan) .....	101
<b>Tabel V. 18</b> Perbandingan <i>Critical Part</i> .....	102
<b>Tabel V. 19</b> Perbandingan <i>Critical Part</i> (Lanjutan).....	103
<b>Tabel V. 20</b> Tabel Alasan Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	104
<b>Tabel V. 21</b> Tabel Alasan Penentuan Target <i>Critical Part</i> (Lanjutan) .....	105
<b>Tabel V. 22</b> Pemenuhan Target <i>Critical Part</i> .....	106
<b>Tabel V. 23</b> Pemenuhan Target <i>Critical Part</i> (Lanjutan).....	107
<b>Tabel V. 24</b> Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i> .....	107
<b>Tabel V. 25</b> Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i> (Lanjutan).....	108
<b>Tabel V. 26</b> Rekomendasi Atribut Meningkatkan <i>Design Website</i> .....	108
<b>Tabel V. 27</b> Rekomendasi Atribut <i>Design Website</i> (Lanjutan).....	109
<b>Tabel V. 28</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan media tutorial yang ditampilkan .....	110
<b>Tabel V. 29</b> Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Keamanan.....	111
<b>Tabel V. 30</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Layanan .....	112
<b>Tabel V. 31</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Sistem Pengelolaan Konten <i>Website</i> .....	113
<b>Tabel V. 32</b> Rekomendasi atribut menambahkan fitur <i>filter</i> dan <i>sorting</i> .....	114
<b>Tabel V. 33</b> Rekomendasi Meningkatkan Navigasi yang Ditampilkan .....	114
<b>Tabel V. 34</b> Rekomendasi Meningkatkan Jumlah Layanan <i>Customer Service</i> .....	115
<b>Tabel V. 35</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah <i>Contact Helpdesk</i> .....	116
<b>Tabel V. 36</b> Rekomendasi Menambahkan Elemen <i>Forgot Password</i> .....	117
<b>Tabel V. 37</b> Rekomendasi Atribut Meningkatkan Varian <i>Login</i> .....	118
<b>Tabel V. 38</b> Rekomendasi akhir dan Tanggapan BankSampah.id .....	118
<b>Tabel V. 39</b> Rekomendasi akhir dan Tanggapan BankSampah.id .....	119
<b>Tabel V. 40</b> Rekomendasi akhir dan Tanggapan BankSampah.id .....	120