

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR ISTILAH .....	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	5
I.3. Tujuan Penelitian .....	6
I.4. Manfaat Penelitian .....	6
I.5. Batasan masalah .....	6
I.6. Sistematika Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1. Kualitas .....	9
II.2. Produk .....	9
II.3. Kepuasan Pelanggan .....	10
II.4. Quality Function Deployment (QFD) .....	10
II.4.1. Definisi QFD .....	10
II.4.2. Tujuan QFD .....	10
II.4.3. Tahapan – tahapan Metode QFD .....	10
II.4.4. QFD Iterasi I .....	11
II.4.5. QFD Iterasi II .....	15
II.5. Uji Validitas .....	16

II.6.	Uji Reliabilitas .....	16
II.7.	<i>Service Quality</i> .....	17
II.8.	Penelitian Sebelumnya .....	18
BAB III	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	20
III.1.	Model Konseptual .....	20
III.2.	Sistematika Pemecahan Masalah .....	21
III.2.1.	Tahap Pendahuluan .....	23
III.2.2.	Identifikasi Kebutuhan Data .....	23
III.2.3.	Tahap Pengolahan Data.....	26
III.2.4.	Tahap Analisis Data .....	27
III.2.5.	Kesimpulan dan Saran.....	27
BAB IV	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	28
IV.1.	Profil Perusahaan .....	28
IV.2.	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Usaha Hans .....	28
IV.2.1.	Perancangan Panduan Wawancara.....	29
IV.2.2.	Penentuan Responden .....	29
IV.2.3.	Pelaksanaan Panduan Wawancara .....	29
IV.2.4.	Pengolahan Hasil Wawancara.....	29
IV.2.5.	Penyusunan Atribut Kebutuhan Pelanggan.....	29
IV.3.	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Usaha Hans .....	33
IV.3.1.	Perancangan Kuesioner.....	33
IV.3.2.	Penentuan Sampel .....	34
IV.3.3.	Penentuan Responden .....	36
IV.4.	<i>Pretest</i> .....	36
IV.4.1.	Pengkodean .....	36
IV.4.2.	Rekap Data .....	36
IV.4.2.1	Metode Successive Interval .....	37
IV.4.3.	Uji Validitas .....	37
IV.4.4.	Uji Reliabilitas .....	38
IV.4.5.	Penyebaran Kuesioner.....	39

IV.5.	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pesaing .....	39
IV.5.1.	Perancangan Kuesioner Pesaing .....	39
IV.5.2.	Penentuan Responden Pesaing .....	40
IV.5.3.	Penyebaran Kuesioner Pesaing .....	40
IV.5.4.	Rekap Data Pesaing.....	40
IV.6.	Perhitungan WAP ( <i>Weight Average Performance</i> ) .....	40
IV.6.1.	WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Usaha Hans.....	40
IV.6.2.	WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pesaing.....	41
IV.7.	Perancangan House of Quality (QFD Iterasi I).....	42
IV.7.1.	Penentuan Goal .....	42
IV.7.2.	Improvement Ratio.....	43
IV.7.3.	Penentuan Sales Point .....	44
IV.7.4.	Raw Weight.....	46
IV.7.5.	Normalized Raw Weight.....	47
IV.7.6.	Identifikasi Karakteristik Teknis.....	48
IV.7.7.	Identifikasi Direction of Goodness dari Setiap Karakteristik Teknis .....	48
IV.7.8.	Identifikasi Hubungan Antar karakteristik Teknis .....	49
IV.7.9.	Penentuan Hubungan Atribut Kebutuhan dan karakteristik Teknis .....	50
IV.7.10.	Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis .....	50
IV.7.11.	Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi .....	51
IV.7.12.	Identifikasi Technical Competitive Benchmarking .....	53
IV.7.13.	Penentuan Ranking Karakteristik Teknis.....	55
IV.8.	Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi II).....	56
IV.8.1.	Identifikasi Critical Part .....	56
IV.8.2.	Identifikasi Direction of Goodness dari setiap Critical Part .....	56
IV.8.3.	Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap Critical Part .....	57
IV.8.4.	Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi.....	57
IV.8.5.	Identifikasi Technical Competitive Benchmarking .....	58
IV.8.6.	Penentuan Ranking Critical Part .....	59

BAB V	ANALISIS DAN REKOMENDASI.....	61
V.1.	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	61
V.1.1.	Analisis Hasil Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	61
V.1.2.	Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Usaha Hans ...	62
V.1.3.	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Usaha Hans .....	63
V.1.4.	Analisis Goal.....	65
V.1.5.	Analisis Improvement Ratio .....	66
V.1.6.	Analisis Sales Point.....	67
V.1.7.	Analisis Raw Weight.....	68
V.1.8.	Analisis penentuan Karakteristik Teknis .....	68
V.1.9.	Analisis Direction of Goodness Setiap Karakteristik Teknis.....	68
V.1.10.	Analisis Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis .....	70
V.1.11.	Analisis Kontribusi, Normalisasi Kontribusi, dan Ranking karakteristik Teknis.....	72
V.1.12.	Analisis Technical Competitive Benchmarking .....	73
V.2.	Analisis <i>Part Deployment</i> .....	73
V.2.1.	Analisis Identifikasi Critical Part.....	73
V.2.2.	Analisis Direction of Goodness Setiap Critical Part.....	73
V.2.3.	Analisis Tingkat Kesulitan Setiap Critical Part .....	75
V.2.4.	Analisis Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi .....	76
V.2.5.	Analisis Ranking Critical Part.....	77
V.3.	Rekomendasi.....	77
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
VI.1.	Kesimpulan .....	79
VI.2.	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	.....	82
LAMPIRAN	.....	86
LAMPIRAN A	: PANDUAN WAWANCARA .....	87
LAMPIRAN B	: HASIL WAWANCARA .....	88
LAMPIRAN C	: HASIL KUISIONER.....	91
LAMPIRAN D	: HASIL <i>SOFTWARE</i> SPSS.....	98

LAMPIRAN E : HASIL <i>HOUSE OF QUALITY</i> .....	99
LAMPIRAN F : HASIL <i>PART DEPLOYMENT</i> .....	100