

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
<i>ABSTRACT</i>	<i>II</i>
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
DAFTAR SINGKATAN.....	XIV
DAFTAR ISTILAH	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 LATAR BELAKANG	1
I.2 ALTERNATIF SOLUSI	6
I.3 RUMUSAN MASALAH	9
I.4 TUJUAN TUGAS AKHIR.....	10
I.5 MANFAAT TUGAS AKHIR	10
I.6 SISTEMATIKA PENULISAN	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 MANAJEMEN PEMASARAN	13
II.2 DATA ANALITIK.....	14
II.3 KUALITAS LAYANAN BERBASIS <i>MOBILE (MOBILE SERVICE QUALITY)</i>	14
II.4 <i>SERVICE DEVELOPMENT</i>	15
II.5 PEMILIHAN METODE	15
II.6 <i>QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT</i>	18

II.6.1	Definisi QFD	18
II.6.2	Manfaat Metode QFD	19
II.6.3	<i>Quality Function Deployment</i> Iterasi Satu	19
II.6.4	<i>Concept Development</i>	24
II.6.5	<i>Quality Function Deployment</i> Iterasi Dua.....	25
BAB III	METODOLOGI PERANCANGAN	28
III.1	SISTEMATIKA PERANCANGAN	28
III.1.1	Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	28
III.2	TAHAPAN PERANCANGAN	29
III.2.1	Tahap Pendahuluan	33
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	33
III.3	TAHAP PENGOLAHAN DATA.....	33
III.3.1	Tahap Pengolahan QFD Iterasi Satu	33
III.3.2.	Tahapan Pengembangan Konsep	38
III.3.3	Tahap Pengolahan QFD Iterasi Dua	39
III.4	SPESIFIKASI RANCANGAN DAN STANDAR PERANCANGAN	40
III.5	DESKRIPSI MEKANISME VERIFIKASI.....	43
III.6	PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI	43
III.7	PENYUSUNAN REKOMENDASI PERBAIKAN LAYANAN APLIKASI NUSANTARA OJEK	43
III.8	DESKRIPSI MEKANISME VALIDASI	43
III.9	TAHAP KESIMPULAN DAN SARAN	43
III.10	BATASAN DAN ASUMSI TUGAS AKHIR	43
BAB IV	PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI.....	45
IV. 1	DESKRIPSI DATA	45
IV.2	PROSES PERANCANGAN	46
IV.2.1	Pengumpulan Data <i>Voice of Customer</i>	46
IV.2.2	QFD Iterasi Satu	50
IV.2.3	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis.....	58
IV.2.4	Penentuan Matriks Teknis.....	59
IV.2.5	Penentuan Satuan Karakteristik Teknis	60
IV.2.6	<i>Competitive Benchmarking</i>	61

IV.2.7 Penentuan <i>Column Weight</i> , <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis	65
IV.3 PENGEMBANGAN KONSEP	67
IV.3.1 Penentuan Konsep.....	67
IV.3.2 Perancangan Konsep.....	67
IV.3.3 Pemilihan Konsep	69
IV.3.4 <i>Decision Matrices</i>	69
IV.4 QFD ITERASI KEDUA.....	70
IV.4.1 Penentuan Matriks Perencanaan	70
IV.4.2 Penentuan <i>Critical Part</i>	71
IV.4.3 Penentuan <i>Direction of Goodness</i> dari setiap <i>Critical Part</i>	72
IV.4.4 Penentuan Matriks Hubungan.....	72
IV.4.5 Identifikasi Probabilitas Setiap <i>Critical Part</i>	73
IV.4.6 Penentuan Satuan <i>Critical Part</i>	74
IV.4.7 <i>Competitive Benchmarking Critical Part</i>	75
IV.4.8 Penentuan <i>Column Weight Critical Part</i>	79
IV.5 HASIL RANCANGAN	80
IV.7 VERIFIKASI HASIL RANCANGAN	83
IV.6 PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI.....	87
BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN	90
V.1 EVALUASI HASIL RANCANGAN.....	90
V.2 VALIDASI HASIL RANCANGAN	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
VI.1 KESIMPULAN.....	98
IV.2 SARAN DAN REKOMENDASI	99
IV.2.1 Saran yang dapat diberikan untuk Nusantara Ojek.....	99
IV.2.2 Saran untuk Tugas Akhir Selanjutnya	99
DAFTAR PUSTAKA	100