

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR SIMBOL | xv |
| DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang..... | 1 |
| I.2 Alternatif Solusi..... | 7 |
| I.3 Perumusan Masalah..... | 7 |
| I.4 Tujuan Tugas Akhir..... | 8 |
| I.5 Manfaat Tugas Akhir..... | 9 |
| I.6 Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| II.1 Literatur Terkait..... | 11 |
| II.1.1 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)..... | 11 |
| II.1.2 Pelatihan UMKM..... | 11 |
| II.1.3 Manajemen Mutu | 12 |
| II.1.4 <i>Service Development</i> | 13 |
| II.2 Analisis Pemilihan Metode dan Teori Penyelesaian Masalah..... | 14 |
| II.2.1 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> | 16 |
| II.2.1.1 <i>True Customer Needs</i> | 18 |
| II.2.1.2 QFD Iterasi Pertama | 18 |
| II.2.1.3 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)..... | 23 |
| II.2.1.4 QFD Iterasi Kedua | 24 |
| BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH | 27 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| III.1 | Sistematika Perancangan | 27 |
| III.1.1 | Mekanisme Pengumpulan Data..... | 27 |
| III.1.2 | Tahapan Perancangan..... | 28 |
| III.1.2.1 | QFD Iterasi Pertama (<i>House of Quality</i>) | 30 |
| III.1.2.2 | Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)..... | 35 |
| III.1.2.3 | QFD Iterasi Kedua (<i>Part Deployment</i>)..... | 36 |
| III.1.3 | Mekanisme Verifikasi | 39 |
| III.1.4 | Tahapan Rekomendasi | 39 |
| III.1.5 | Mekanisme Validasi..... | 39 |
| III.1.6 | Tahapan Kesimpulan dan Saran..... | 40 |
| III.2 | Identifikasi Sistem Terintegrasi..... | 40 |
| III.3 | Batasan dan Asumsi Penelitian | 40 |
| BAB IV | PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | 41 |
| IV.1 | Pengumpulan Data..... | 41 |
| IV.1.1 | Deskripsi Data..... | 41 |
| IV.1.2 | Pengumpulan Data <i>True Customer Needs</i> | 42 |
| IV.1.3 | Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano | 43 |
| IV.2 | Pengolahan Data..... | 43 |
| IV.2.1 | QFD Iterasi Pertama..... | 43 |
| IV.2.1.1 | Penentuan Matriks Perencanaan | 44 |
| IV.2.1.2 | Penentuan Karakteristik Teknis | 46 |
| IV.2.1.3 | Penentuan Matriks Hubungan Karakteristik Teknis..... | 51 |
| IV.2.1.4 | Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis | 53 |
| IV.2.1.5 | Penentuan Matriks Teknis | 54 |
| IV.2.2 | Pengembangan Konsep | 66 |
| IV.2.2.1 | Perancangan Konsep..... | 66 |
| IV.2.2.2 | Pemilihan Konsep..... | 70 |
| IV.2.3 | QFD Iterasi Kedua | 71 |
| IV.2.3.1 | Penentuan Matriks Perencanaan | 71 |
| IV.2.3.2 | Penentuan <i>Critical Part</i> | 72 |
| IV.2.3.3 | Penentuan Matriks Hubungan <i>Critical Part</i> | 74 |
| IV.2.3.4 | Penentuan Matriks Kontribusi <i>Critical Part</i> | 75 |

| | |
|--|------------|
| IV.3 Hasil Rancangan..... | 88 |
| BAB V ANALISIS..... | 95 |
| V.1 Verifikasi dan Validasi | 95 |
| V.1.1 Verifikasi Hasil Rancangan..... | 95 |
| V.1.2 Perancangan Sistem Terintegrasi | 103 |
| V.1.3 Validasi Hasil Rancangan | 104 |
| V.2 Analisis Hasil..... | 106 |
| V.2.1 Evaluasi Hasil Rancangan..... | 106 |
| V.2.2 Analisis Hasil Rancangan | 117 |
| V.2.3 Rencana Implementasi Hasil Rancangan | 119 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 121 |
| VI.1 Kesimpulan..... | 121 |
| VI.2 Saran | 123 |
| VI.2.1 Saran untuk RB Bandung..... | 123 |
| VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya..... | 123 |
| DAFTAR PUSTAKA | 125 |
| LAMPIRAN..... | 130 |