

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Alternatif Solusi .....	7
I.3    Rumusan Masalah .....	9
I.4    Tujuan Penelitian .....	9
I.5    Manfaat Penelitian .....	9
I.6    Sistematika Penulisan .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
II.1    Pengembangan Produk .....	12
II.2    Analisis Kebutuhan .....	12
II.3 <i>Sentiment Analysis</i> .....	13
II.4 <i>Voice of Customer</i> .....	13

II.5	Kualitas Produk .....	15
II.6	Kepuasan Pelanggan.....	18
II.7	Metode Perbandingan.....	19
II.8	Model Kano .....	21
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH .....		25
III.1	Sistematika Perancangan .....	25
III.1.1	Model Konseptual .....	25
III.1.2	Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data .....	26
III.1.3	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	26
III.2	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir .....	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		39
IV.1	Pengumpulan Data .....	39
IV.1.1	Pengumpulan Data Kuesioner.....	39
IV.1.2	Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	39
IV.2	Pengolahan Data.....	40
IV.2.1	Uji Validitas Konstruk.....	40
IV.2.2	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> .....	42
IV.2.3	Uji Reliabilitas Kuesioner Tugas Akhir .....	44
IV.2.4	Pengolahan Data Kuesioner Kualitas Produk .....	45
IV.2.5	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	46
IV.2.6	<i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i> .....	46
IV.2.7	Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano .....	48
IV.2.8	Hasil Rancangan.....	48
BAB V ANALISIS DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN .....		50

V.1	Verifikasi, Perancangan Sistem Terintegrasi, & Validasi Hasil Rancangan .	50
V.1.1	Verifikasi Hasil Rancangan.....	50
V.1.2	Perancangan Sistem Terintegrasi .....	51
V.1.3	Validasi Hasil Rancangan.....	54
V.2	Analisis Hasil Rancangan.....	55
V.2.1	Evaluasi Hasil Rancangan.....	55
V.2.2	Analisis Hasil Rancangan .....	57
V.2.3	Rencana Implementasi Hasil Rancangan .....	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		59
VI.1	Kesimpulan.....	59
VI.2	Saran dan Rekomendasi .....	60
VI.2.1	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	60
VI.2.2	Rekomendasi bagi Perusahaan .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....		61