

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Tugas Akhir .....	4
1.4. Manfaat Tugas Akhir .....	4
1.5. Sistematika Penulisan .....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Literatur/Teori/Konsep Umum .....	7
2.1.1. Pengembangan Produk.....	7
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3. <i>Voice of Customer</i> .....	8
2.2. Pemilihan Teori/Kerangka Kerja .....	9
2.2.1. Quality Function Deployment (QFD) .....	12
2.2.2. Weight Average Performance (WAP) .....	16
2.2.3. Matriks Klein Grid .....	16
BAB 3 METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....	18
3.1. Sistematika Perancangan.....	18
3.1.1. Deskripsi Mekanisme Pendahuluan .....	20
3.1.2. Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data .....	20
3.1.3. Deskripsi Mekanisme Pengolahan Data dan Perancangan .....	22
3.1.4. Deskripsi Mekanisme Tahap Analisis.....	24

3.1.5.	Kesimpulan dan Saran.....	24
3.2.	Identifikasi Sistem Terintegrasi .....	25
3.3.	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir .....	25
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		26
4.1.	Pengumpulan Data .....	26
4.1.1.	Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	26
4.1.2.	Identifikasi Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	27
4.1.2.	Uji Coba Kuisisioner .....	29
4.1.3.	Uji Normalitas .....	29
4.1.4.	Uji Validitas .....	30
4.1.5.	Uji Reliabilitas .....	31
4.2.	Pengolahan Data.....	31
4.2.1.	QFD Iterasi Satu (House of Quality) .....	31
4.2.2.	Pengembangan Konsep .....	44
4.2.3.	QFD Iterasi Dua .....	47
BAB 5 ANALISIS .....		55
5.1.	Verifikasi Hasil Rancangan.....	55
5.2.	Evaluasi Hasil Rancangan.....	57
5.3.	Validasi Hasil Rancangan .....	61
5.4.	Analisis Hasil Akhir Rancangan .....	62
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....		67
6.1.	Kesimpulan .....	67
6.2.	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....		68
LAMPIRAN A .....		70
LAMPIRAN B .....		73
LAMPIRAN C .....		76
LAMPIRAN D .....		78