

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
I.1 Latar Belakang	14
I.2 Rumusan Masalah	20
I.3 Tujuan Tugas Akhir	21
I.4 Manfaat Tugas Akhir	21
I.5 Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	23
II.1 Analisis Kebutuhan.....	23
II.2 Kepuasan Pelanggan	23
II.3 <i>Voice of Customer (VoC)</i>	24
II.4 Pengembangan Produk	25
II.5 Atribut Produk	25
II.6 <i>Product Quality</i>	27
II.7 Pemilihan Metode Perancangan.....	29
II.8 Model Kano	30

BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	35
III.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	35
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah	35
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	38
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	38
III.2.3 Identifikasi Atribut Kebutuhan	39
III.2.4 Operasionalisasi Dimensi	39
III.2.5 Perancangan Kuesioner.....	40
III.2.6 Uji Validitas Isi	42
III.2.7 Penentuan Kriteria Responden dan Teknik <i>Sampling</i>	42
III.2.8 Pretest.....	42
III.2.9 Uji Validitas Konstruksi	43
III.2.10 Uji Reliabilitas	43
III.2.11 Penentuan Ukuran Sampel.....	44
III.2.12 Penyebaran Kuesioner Tugas Akhir	44
III.2.13 Pengolahan Data Hasil Kuesioner	44
III.2.14 Rekapitulasi Responden.....	45
III.2.15 Pengolahan Data Kuesioner <i>Product Quality</i>	45
III.2.16 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	45
III.2.17 Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano.....	46
III.2.18 <i>True Customer Needs</i>	46
III.2.19 Tahap Verifikasi	46
III.2.20 Tahap Validasi	46
III.2.21 Kesimpulan dan saran.....	47
III.3 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	47
III.4 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	47

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	49
IV.1 Pengumpulan Data	49
IV.1.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	49
IV.2 Pengolahan Data.....	50
IV.2.1 Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	50
IV.2.2 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	51
IV.2.3 Pengolahan Data Kuesioner <i>Product Quality</i>	52
IV.2.4 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	53
IV.2.5 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	53
BAB V ANALISIS	56
V.1 Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano	56
V.2 Perumusan True Customer Needs	57
V.3 Tahap Verifikasi	58
V.3.1 Verifikasi Hasil Rancangan	58
V.3.2 Evaluasi Hasil Rancangan.....	60
V4. Tahap Validasi.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
VI.1 Kesimpulan	64
VI.2 Saran.....	65
VI.2.1 Saran	65
VI.2.2 Saran untuk Tugas Akhir selanjutnya.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66