

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	8
I.4 Manfaat Tugas Akhir.....	8
I.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
II.1 <i>Product Quality for a Pharmaceutical Product</i>	10
II.1.1 Pemilihan Variabel <i>Product Quality</i>	10
II.1.2 Metode Perbaikan Kualitas Produk	16
II.2 Metode Perbandingan	19

II.3	Model Kano	22
II.4	Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano	25
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH		27
III.1.	Sistematika Penyelesaian Masalah	27
III.1.1.	Tahap Pendahuluan	30
III.1.2.	Tahap Pengumpulan Data	31
III.1.3.	Tahap Pengolahan Data.....	36
III.1.4.	Tahap Analisis Data	38
III.1.5.	Tahap Validasi.....	38
III.1.6.	Kesimpulan dan Saran.....	39
III.2.	Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	39
III.3.	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		41
IV.1	Pengumpulan Data	41
IV.1.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	41
IV.1.1.2	Penentuan Responden Wawancara	41
IV.1.1.3	Pelaksanaan Wawancara	41
IV.1.1.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara	42
IV.1.1.5	Perancangan Diagram Affinitas	42
IV.1.1.6	Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi <i>Product Quality</i>	42
IV.1.1.7	Pemberian Kode Dimensi <i>Product Quality</i> dan Atribut Kebutuhan.....	43
IV.1.2	Pengolahan Data	45
IV.1.2.1	<i>Screening</i> Hasil Kuesioner.....	45
IV.1.2.2	<i>Input</i> dan Rekapitulasi Data.....	45

IV.1.2.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden	45
IV.1.2.4 <i>Pretest</i>	47
IV.1.2.5 Uji Normalitas	47
IV.1.2.6 Uji Validitas	48
IV.1.2.7 Uji Reliabilitas	50
IV.1.2.8 Pengolahan Data Kuesioner <i>Product Quality</i>	50
IV.1.2.9 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	54
IV.1.2.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	55
IV.1.2.11 Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano	57
IV.2. 12 Analisa Kondisi Eksisting dan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	60
BAB V ANALISIS	75
V.1 Validasi.....	75
V.2 Analisa Hasil	77
V.2.1 Perancangan Sistem Terintegrasi	77
V.2.2 Evaluasi Hasil Rancangan	81
V.2.3 Analisis Hasil Perancangan Rekomendasi	85
V.2.4 Rencana Implementasi Hasil Perancangan Rekomendasi.....	88
BAB IV KESIMPULAN	91
VI.1 Kesimpulan	91
VI.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	102