

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Perusahaan	3
1.1.4 Struktur Organisasi.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Bagi Peneliti	9
1.5.2 Bagi Perusahaan	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Manajemen Operasi.....	11
2.1.2 Kualitas Produk	12
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.1.4 <i>Quality Function Deployment</i>	15
2.1.5 Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	16
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Sintesa Penelitian (SOTA).....	26
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	29

2.5.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	29
2.5.2 Waktu dan Periode Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Variabel Operasional	30
3.2.1 Variabel Operasional	30
3.2.2 Skala Pengukuran	32
3.3 Tahapan Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Data Primer.....	36
3.5.2 Data Sekunder	37
3.6 Uji Validitas Dan Realibilitas	37
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Realibilitas.....	40
3.7 Teknik Analisi Data	41
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.7.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden	44
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	44
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	45
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	45
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pengguna sepeda motor matik.....	46
4.2 Analisis deskriptif	46
4.2.1 <i>Customer Requirement</i>	46
4.2.2 <i>Technical Response</i>	55
4.2.3 <i>Relationship Matrix dan Our Importance Rating</i>	56
4.2.4 <i>Correlation Matrix</i>	57
4.2.5 <i>Target Value</i>	58
4.2.6 <i>Technical Evaluation</i>	60
4.2.7 <i>Competitor Competitive Assesment</i>	61

4.3 *House of Quality* 62

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 67

5.2 Saran 67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Unit Penjualan Motor Matic (2006-2013)	5
Tabel 1.2 10 Besar Motor Terlaris 2012	6
Tabel 1.3 15 motor terlaris tahun 2013	7
Tabel 1.4 Penjualan Matic Yamaha dan Honda di Bandung	8
Tabel 2.1 Kajian Penelitian	25
Tabel 3.1 Variabel Operasional	31
Tabel 3.2 Penjualan Matic Yamaha dan Honda di Bandung	34
Tabel 3.3 Uji Validilitas.....	38
Tabel 3.4 Uji Realibilitas	41
Tabel 3.5 Klasifikasi Presentase	42
Tabel 4.1 <i>Customer Requirement</i>	47
Tabel 4.2 Tabel Presentase	51
Tabel 4.3 <i>Customer Importance Rating</i>	52
Tabel 4.4 Bobot <i>Relationship Matrix</i>	56
Tabel 4.5 <i>Relationship Matrix</i> dan <i>Our Importance Rating</i>	57
Tabel 4.6 <i>Target Value</i>	59
Tabel 4.7 <i>Technical Evaluation</i>	60
Tabel 4.8 <i>Competitor Competitive Assesment</i>	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Yamaha Kencana Motor Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Yamaha Kencana Motor Indonesia.....	3
Gambar 2.1 <i>House of Quality</i>	16
Gambar 2.2 <i>State of The Art</i>	26
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 3.2 Macam-Macam Teknik Pengumpulan Data.....	36
Gambar 3.3 Gambar Garis Kontinum	42
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	44
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	45
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	45
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pengguna sepeda motor matik yanaha	46
Gambar 4.6 Garis Kontinum.....	51
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Performance</i>	53
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Feature</i>	53
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Aesthetic</i>	53
Gambar 4.10 Garis Kontinum <i>Service Ability</i>	54
Gambar 4.11 Garis Kontinum <i>Durability</i>	54
Gambar 4.12 Garis Kontinum <i>Reliability</i>	54
Gambar 4.13 Garis Kontinum <i>Perceived Quality</i>	55
Gambar 4.14 Garis Kontinum <i>Conformance</i>	55
Gambar 4.15 <i>Correlation Matrix</i>	58
Gambar 4.16 <i>House of Quality Yamaha</i>	63