

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Batasan Masalah	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
II.1 Jasa	6
II.2 Kualitas	6
II.3 <i>Service Quality</i>	7
II.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	8
II.4.1 Definisi QFD	8
II.4.2 Tujuan QFD	8
II.4.3 Tahapan-tahapan Metode QFD	8
II.4.4 <i>House Of Quality</i>	9
II.4.5 <i>Part Deployment</i>	12
II.5 <i>Weighted Average Performance</i>	13
II.6 Perbandingan Metode QFD dengan Metode Lain	14
II.7 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
III.1 Model Konseptual	18
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	19
III.2.1 Tahap Pendahuluan	22
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	22
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	25
III.2.4 Tahap Analisis Data	26

III.2.5 Kesimpulan dan Saran	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	27
IV.1 Profil Perusahaan	27
IV.2 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Yummy	27
IV.2.1 Perancangan Panduan Wawancara	27
IV.2.2 Penentuan Responden	28
IV.2.3 Pelaksanaan Panduan Wawancara	28
IV.2.4 Pengolahan Hasil Wawancara	28
IV.2.5 Penyusunan Atribut Kebutuhan Pelanggan	28
IV.3 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Yummy	29
IV.3.1 Perancangan Kuesioner	30
IV.3.2 Penentuan Sampel	31
IV.3.3 Penentuan Responden	32
IV.4 <i>Pretest</i>	32
IV.4.1 Pengkodean	32
IV.4.2 Rekap Data	33
IV.4.3 Uji Validitas	33
IV.4.4 Uji Reliabilitas	34
IV.4.5 Penyebaran Kuesioner	35
IV.5 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pesaing	35
IV.5.1 Perancangan Kuesioner Pesaing	36
IV.5.2 Penentuan Responden Pesaing	36
IV.5.4 Rekap Data Pesaing	37
IV.6. Perhitungan WAP (<i>Weighted Average Performance</i>)	37
IV.6.1 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Yummy	37
IV.6.2 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pesaing	39
IV.7 Perancangan <i>House Of Quality</i> (QFD Iterasi 1)	40
IV.7.1 Penentuan <i>Goal</i>	40
IV.7.2 <i>Improvement Ratio</i>	41
IV.7.3 Penentuan <i>Sales Point</i>	43
IV.7.4 <i>Raw Weight</i>	44
IV.7.5 <i>Normalized Raw Weight</i>	45

IV.7.6 Identifikasi Karakteristik Teknis	46
IV.7.7 Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari Setiap Karakteristik Teknis ..	47
IV.7.8 Identifikasi Hubungan Antar Karakteristik Teknis.....	48
IV.7.9 Penentuan Hubungan Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis... ..	49
IV.7.10 Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis.....	49
IV.7.11 Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi.....	50
IV.7.12 Identifikasi <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	51
IV.7.13 Penentuan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	53
IV.8 Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi II)	54
IV.8.1 Identifikasi <i>Critical Part</i>	54
IV.8.2 Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari Setiap <i>Critical Part</i>	54
IV.8.3 Identifikasi Hubungan Antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	55
IV.8.4 Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap <i>Critical Part</i>	55
IV.8.5 Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	56
IV.8.6 Identifikasi <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	57
IV.8.7 Penentuan <i>Ranking Critical Part</i>	58
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	59
V.1 Analisis <i>House of Quality</i>	59
V.1.1 Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan Yummy.....	59
V.1.2 Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Yummy.....	60
V.1.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Yummy.....	62
V.1.4 Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Yummy dengan Rege-rege	65
V.1.5 Analisis <i>Goal</i>	66
V.1.6 Analisis <i>Improvement Ratio</i>	67
V.1.7 Analisis <i>Sales Point</i>	71
V.1.8 Analisis <i>Raw Weight</i>	71
V.1.9 Analisis Identifikasi Karakteristik Teknis.....	72
V.1.10 Analisis <i>Direction of Goodness</i> Setiap Karakteristik Teknis.....	72
V.1.11 Analisis Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	74
V.1.12 Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	77
V.1.13 Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	77
V.1.14 Analisis <i>Ranking</i> Setiap Karakteristik Teknis	80

V.2 Analisis <i>Part Deployment</i>	81
V.2.1 Analisis Identifikasi <i>Critical Part</i>	81
V.2.2 Analisis <i>Direction of Goodness</i> Setiap <i>Critical Part</i>	81
V.2.3 Analisis Tingkat Kesulitan Setiap <i>Critical Part</i>	83
V.2.4 Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	84
V.2.5 Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	85
V.2.6 Analisis <i>Ranking</i> Setiap <i>Critical Part</i>	86
V.3 Rekomendasi	87
BAB VI Kesimpulan dan Saran	90
VI.1 Kesimpulan	90
VI.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	94