

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	ix
DAFTAR ISTILAH	xi
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat.....	5
Bab II Landasan Teori	6
II.1 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	6
II.1.1 Metode-metode Peningkatan Kualitas	6
II.1.2 QFD Iterasi Satu atau <i>House of Quality (HoQ)</i>	7
II.1.3 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)	10
II.1.4 QFD Iterasi Dua atau <i>Matrix Part Deployment</i>	12
II.1.5 <i>Framework</i> Integrasi Model Kano ke dalam QFD	14
Bab III Metodologi Penelitian	15
III.1 Model Konseptual.....	15
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	16
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	18
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	19

III.2.3	Tahap Analisis Data dan Rekomendasi	25
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	25
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	26
IV.1	Pengumpulan <i>True Customer Needs</i>	26
IV.2	QFD Iterasi 1	26
IV.2.1	Penentuan Nilai Adjusted Importance	26
IV.2.2	Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	28
IV.2.3	Penentuan Kekuatan Hubungan antara <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis	29
IV.2.4	Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	29
IV.2.5	Penentuan Matriks Teknis.....	29
IV.3	Pengembangan Konsep	32
IV.3.1	Penentuan Metode Pengembangan Konsep	32
IV.3.2	Penentuan Alternatif Konsep	33
IV.3.3	Pemilihan Konsep.....	38
IV.4	Pengolahan Data QFD Iterasi Dua	39
Bab V	Analisis Pengolahan Data	45
V.1	Analisis Pengolahan Data Menggunakan Integrasi Model Kano dengan QFD Iterasi 1	45
V.1.1	Analisis Nilai Adjusted Importance.....	45
V.1.2	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> 46	
V.1.3	Analisis Kekuatan Hubungan antara <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis	49
V.1.4	Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis	50
V.1.5	Analisis Matriks Teknis	50
V.2	Analisis Konsep	52

V.3	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua	52
V.3.1	Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	52
V.3.2	Analisis Kekuatan Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	55
V.3.3	Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	55
V.3.4	Analisis <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i>	55
Bab VI	Rekomendasi	58
VI.1	Dasar Penyusunan Rekomendasi	58
VI.2	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Konsep	58
VI.2.1	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Standar <i>Design Website</i> ...	58
VI.2.2	Rekomendasi terhadap Atribut Prosedur Publikasi Layanan	59
VI.2.3	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Standar Media Akses Layanan	61
VI.2.4	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Standar Media Komunikasi Pelanggan	62
VI.2.5	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Standar Informasi Kuliner	64
VI.2.6	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Prosedur Program Loyalitas Pelanggan	73
VI.2.7	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Prosedur Layanan <i>Contact Center</i>	75
VI.2.8	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Prosedur Layanan <i>Customer Service Online</i>	76
VI.3	Rekomendasi Akhir untuk Peningkatan Kualitas Infojajan.com	77
Bab VII	Kesimpulan dan Saran	81
VII.1	Kesimpulan	81
VII.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		83