

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Penelitian	6
Bab II Landasan Teori	7
II.1 <i>Quality Function Deployment</i>	7
II.1.1 <i>QFD Iterasi 1 (House of Quality)</i>	10
II.1.2 <i>Concept Development</i>	12
II.1.2.1 Perancangan Konsep.....	13
II.1.2.2 Pemilihan Konsep.....	13
II.1.3 <i>QFD Iterasi 2 (Part Deployment)</i>	14
Bab III Metodologi Penelitian	16
III.1 Model Konseptual	16
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	18

III.2.1	Tahap Pengolahan Data	20
III.2.1.1	<i>QFD</i> iterasi 1 (<i>HoQ</i>).....	20
III.2.1.2	Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	25
III.2.1.3	<i>QFD</i> Iterasi 2 (<i>Matriks Part Deployment</i>).....	27
III.2.2	Tahap Rekomendasi dan Verifikasi	30
III.2.2.1	Perumusan Rekomendasi.....	30
III.2.2.2	Verifikasi	30
III.2.3	Tahap Kesimpulan dan Saran	30
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	31
IV.1	Pengumpulan Data	31
IV.2	Pengolahan Data	31
IV.2.1	<i>Quality Function Deployment</i> iterasi 1	31
IV.2.1.1	Bagian A : Penggunaan <i>True Customer Needs</i>	32
IV.2.1.2	Bagian B : Penentuan <i>Adjusted Importance Percentage</i>	32
IV.2.1.3	Bagian C : Karakteristik Teknis	33
IV.2.1.4	Bagian D : Matriks Hubungan (<i>Relationships</i>)	35
IV.2.1.5	Bagian E : Korelasi Karakteristik Teknis (<i>Technical Correlation</i>)	35
IV.2.1.6	Bagian F : Matriks Teknis	35
IV.2.2	Pengembangan Konsep	39
IV.2.2.1	Penentuan Metode Pengembangan Konsep.....	39
IV.2.2.2	Perancangan Konsep.....	40
IV.2.2.3	Pemilihan Konsep.....	42
IV.2.3	<i>Part Deployment</i> Iterasi 2	43
IV.2.3.1	Bagian A : Penggunaan Karakteristik Teknis Prioritas (<i>Technical Response</i>).....	44
IV.2.3.2	Bagian B : <i>Column Weight Percentage</i>	44

IV.2.3.3	Bagian C : <i>Critical Part</i>	45
IV.2.3.4	Bagian D : <i>Relationships</i>	46
IV.2.3.5	Bagian E : Matriks Teknis	47
Bab V	Analisis Data	51
V.1	Analisis Matriks <i>House of Quality</i>	51
V.1.1	Analisis <i>True Customer Needs</i>	51
V.1.2	Analisis Nilai <i>Adjusted Importance</i>	51
V.1.3	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan Direction of Goodness.....	53
V.1.4	Analisis Kekuatan Hubungan antara <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis	56
V.1.5	Analisa Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis	57
V.1.6	Analisis Matriks Teknis	57
V.1.6.1	Analisis Penentuan Satuan Karakteristik Teknis.....	57
V.1.6.2	Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis	58
V.1.6.3	Analisis <i>Probability</i> Karakteristik Teknis	61
V.1.6.4	Analisis <i>Column Weight</i> dan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis	62
V.2	Analisis <i>Concept Development</i>	62
V.3	Analisis Matriks <i>Part Deployment</i>	63
V.3.1	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis Prioritas	63
V.3.2	Analisis Penentuan <i>Percentage Column Weight</i>	63
V.3.3	Analisis Penentuan <i>Critical Part</i>	64
V.3.4	Analisis Kekuatan Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	66
V.3.5	Analisa Matriks Teknis	66
V.3.5.1	Analisa Penentuan Target <i>Critical Part</i>	66

V.3.5.2	Analisis <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> dari setiap <i>Critical Part</i>	70
V.3.5.3	Analisis <i>Column Weight</i> dan <i>Ranking Critical Part</i>	71
Bab VI	Rekomendasi	74
VI.1	Dasar Penyusunan Rekomendasi	74
VI.2	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut	74
VI.2.1	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Standar Informasi	74
VI.2.2	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Standarisasi <i>Update</i> Informasi	75
VI.2.3	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep <i>Monitoring</i> Pegawai	75
VI.2.4	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Penambahan Fitur <i>Website</i>	76
VI.2.5	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Standar Konten Yang Baik Pada <i>Website</i>	76
VI.2.6	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Prosedur Riset Pada <i>Website</i>	77
VI.2.7	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Standar <i>Feedback</i> Pelanggan	77
VI.2.8	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Prosedur Pelayanan <i>Admin Website</i>	80
VI.2.9	Rekomendasi Atribut Konsep <i>Training</i> Pegawai.....	81
VI.2.10	Rekomendasi Atribut Konsep Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i>	81
VI.2.11	Rekomendasi Atribut Konsep Standar Aplikasi <i>Mobile</i> Pada <i>Website</i>	82
VI.2.12	Rekomendasi Atribut Konsep Prosedur Penulisan Pada <i>Webstite</i>	83

VI.3	Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan <i>Yellow</i> <i>Pages Online</i>	84
Bab VII Kesimpulan dan Saran		86
VII.1	Kesimpulan	86
VII.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN A.....		90
LAMPIRAN B.....		91