

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Metode-Metode Peningkatan Kualitas dan Perbandinganya	10
II.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
II.2.1 QFD Iterasi Satu (HoQ)	14
II.2.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)	17
II.2.2.1 Penentuan Konsep (<i>Concept Generation</i>)	17
II.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>)	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	21
III.2.1 Tahap Pendahuluan	23
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	23
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	24
III.2.4 Tahap Analisis Data	26
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
IV.1 Pengumpulan Data	28
IV.1.1 Pengodean	28

IV.1.2 Nilai Harapan Pelanggan dan Kategori Kano untuk Setiap <i>True Customer Needs</i>	28
IV.2 Pengolaha Data	29
IV.2.1 QFD Iterasi satu (House of Quality).....	29
IV.2.2 Pengembangan Konsep.....	48
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (Part Deployment Matrix).....	51
IV.2.3. Penentuan Matriks Perencanaan	51
IV.2.3.2 Penentuan <i>Critical part</i>	52
BAB V ANALISIS DATA	58
V.1 Analisis QFD Iterasi Satu.....	58
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan	58
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	60
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> . 62	
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan (<i>True Customer Needs</i> dan Karakteristik Teknis)	69
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis	69
V.1.6 Analisis Matriks Teknis	70
V.2 Analisis Konsep.....	76
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi dua	76
V.3.1 Analisis Penentuan Critical Part dan Direction of Goodness	76
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dan <i>Critical Part</i>)	80
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical part</i>	80
V.3.4 Analisis Tingkat Kesulitan, Kontribusi, Normalisasi Kontribusi, dan Ranking.....	92
V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep	94
V.4.1 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Identitas Klinik.....	94
V.4.2 Rekomendasi Atribut Konsep Waktu Operasional di Khususkan untuk waktu tertentu dan merubah jam operasi	95
V.4.4 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Jumlah Penunjang Konsultasi untuk Beberapa Bagian.....	96
V.4.5 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan jumlah Penunjang Treatment pada beberapa bagian	97
V.4.5 Rekomendasi Atribut Konsep Ruang Prasarana Klinik di Khususkan untuk Beberapa bagian.....	98

V.4.6 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Jumlah Penunjang Administrasi.....	98
V.4.7 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Jumlah Pegawai Administrasi pada waktu tertentu dan merubah jam kerja	99
V.4.8 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Pilihan Cabang	100
V.4.9 Rekomendasi Atribut Konsep Menetapkan Standar Lokasi Cabang.	100
V.5 Rekomendasi Akhir Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Calysta Skincare Clinic	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	106
VI.1 Kesimpulan	106
VI.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108