

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR ISTILAH	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas	7
II.2 Quality Function Deployment (QFD).....	8
II.2.1 QFD Iterasi Satu.....	8
II.2.2 Pengembangan Konsep (Concept Development).....	13
II.2.3 QFD Iterasi Dua	15
II.3 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
III.1 Metode Konseptual.....	18
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	19

III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	20
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	21
III.2.3 Tahap Rekomendasi.....	25
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	26
IV.1 Pengumpulan Data	26
IV.1.1 Pengodean.....	26
IV.1.2 NKP dan Kategori Kano untuk setiap True Customer Needs	26
IV.2 Pengolahan Data.....	27
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (House of Quality).....	27
IV.2.2 Pengembangan Konsep.....	39
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (Part Deployment).....	41
BAB V ANALISIS DATA	48
V.1 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Satu (House of Quality)	48
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan	48
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	49
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan Direction of Goodness .	49
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu	52
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis	52
V.1.6 Analisis Matriks Teknis	52
V.2 Analisis Konsep.....	61
V.3 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Dua (Part Deployment).....	61
V.3.1 Analisis Penentuan Critical Part dan Direction of Goodnes.....	61
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan Critical Part).....	63
V.3.3 Analisis Penentuan Target Critical Part.....	63

V.3.4 Analisis Penentuan Probability dan Column Weight Critical Part	68
V.4 Rekomendasi Atribut Konsep.....	69
V.4.1 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Design Website.....	69
V.4.2 Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah Contact Helpdesk	71
V.4.3 Rekomendasi Atribut Menambahkan Fitur yang Ditampilkan.....	72
V.4.4 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Media Akses Layanan..	72
V.4.5 Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Sistem Keamanan	73
V.4.6 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Transaksi Pembayaran .	74
V.4.7 Rekomendasi Atribut Menambahkan Konten yang Ditampilkan.....	75
V.4.8 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Tahapan Pemesanan Layanan...	75
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan Website Indonesia Juara.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
VI.1 Kesimpulan	81
VI.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83