

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 <i>Marketing</i>	8
II.2 Teori Kualitas Pelayanan	8
II.3 Sistem Informasi.....	9
II.4 Teori Perbandingan.....	10
II.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	11
II. 5.1 QFD Iterasi 1/ HOQ (<i>House of Quality</i>).....	11
II.5.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
III.1 Model Konseptual	21

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	24
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	24
III.2.2.1 QFD Interaksi Satu	25
III.2.2.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	27
III.2.2.3 QFD Iterasi dua/ <i>part deployment</i>	27
III.2.3.1 Perumusan Rekomendasi.....	28
III.2.3.2 Verifikasi Rekomendasi.....	28
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
IV.I Pengumpulan Data.....	30
IV.I.1 Pengodean.....	30
IV.I.2 NKP dan Kategori Kano terhadap setiap <i>Customer Need</i>	31
IV.II Pengolahan Data.....	31
IV.II.1 QFD Iterasi 1 (<i>House Of Quality</i>)	31
IV.II.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	32
IV.II.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis.....	34
IV.II.1.3 Penentuan Matriks Hubungan	37
IV.II.1.4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis	39
IV.II.1.5 Penentuan Matriks Teknis	39
IV.II.2 Pengembangan Konsep.....	46
IV.II.2.1 Penentuan Konsep	46
IV.II.2.2 Pemilihan Konsep.....	47
IV.II.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment Matrix</i>).....	48

IV.II.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	48
IV.II.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i>	48
IV.II.3.3 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	50
IV.II.3.4 Penentuan Target <i>Critical Part</i>	51
IV.II.3.5 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	52
BAB V ANALISIS DATA	54
V.1 Analisis QFD Iterasi 1 (<i>House of Quality</i>).....	54
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan	54
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan	54
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction Of Goodness</i>	57
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi 1	60
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antara Karakteristik Teknis	61
V.1.6 Analisis Matriks Teknis.....	61
V.1.6.1 Analisis Penentuan <i>Target</i> Karakteristik Teknis	61
V.1.6.2 Analisis <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> Karakteristik Teknis ..	69
V.2 Analisis Konsep Pengembangan	71
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua	72
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Diraction of Goodness</i>	72
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>)..	74
V.3.3 Analisis Penentuan <i>Target Critical Part</i>	75
V.3.4 Analisis <i>Probability</i>	84
V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep	86
V.4.1 Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Jumlah Sembako.....	86
V.4.2 Rekomendasi Atribut Konsep Jenis Kabel <i>Unshield Twisted Pair</i>	87

V.4.3 Rekomendasi Atribut Konsep Jumlah Jenis Media Informasi	88
V.4.4 Rekomendasi Atribut Konsep Ketersediaan Sosialisasi	89
V.4.4 Rekomendasi Atribut Konsep Jumlah <i>contact person</i>	90
V.4.5 Rekomendasi Atribut Konsep Jumlah ketersediaan Petunjuk Arah dan Frekuensi Petunjuk Arah	91
V.4.7 Rekomendasi Atribut Konsep Pemahaman Pendamping PKH	93
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Pelayanan e-Warong.....	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
VI.1 Kesimpulan	98
V.1.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101