

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	ix
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 Masalah.....	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
Bab II Landasan Teori.....	7
II.1 Metode Peningkatan Kualitas.....	7
II.2 <i>Quality Function Deployment</i>	8
II.2.1 Empat fase pada QFD.....	10
II.2.2 <i>House of Quality</i>	11
II.2.2 <i>Concept Development</i>	14
II.2.2.1 <i>Concept Generation</i>	15
II.2.2.2 <i>Concept Selection</i>	15
Bab III Metodologi Penelitian.....	17
III.1 Model Konseptual.....	17
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.....	24
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	24
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	25
IV.1 Pengumpulan Data.....	25
IV.1.1 <i>Encoding</i>	25

IV.1.2 Nilai kepuasan pelanggan dan Kategori Kano pada <i>Customer Needs</i>	25
IV.2 Pengolahan Data.....	26
IV.2.1 <i>House of Quality</i> (HOQ) Fase 1	26
IV.2.2 <i>Concept Development</i>	34
IV.2.3 <i>House of Quality</i> (HOQ) fase 2	37
Bab V Analisis Data	46
V.1 Analisis <i>House of Quality</i> fase 1	46
V.1.1 Analisis Penentuan <i>Planning Matrix</i> pada HOQ fase 1.....	46
V.1.2 Analisis Penentuan CTSs.....	47
V.1.3 Analisis Penentuan <i>Relationship Matrix</i> pada HOQ Fase 1	51
V.1.4 Analisis Penentuan CTS <i>Correlation</i>	51
V.1.5 Analisis Penentuan Target, <i>Competitive Benchmark</i> , dan <i>Technical Importance</i> pada HOQ Fase 1	52
V.2 Analisis <i>Concept Development</i>	58
V.3 Analisis <i>House of Quality</i> fase 2.....	58
V.3.1 Analisis Penentuan FRs	58
V.3.2 Analisis Penentuan <i>Relationship Matrix</i> pada HOQ Fase 2	63
V.3.3 Analisis Target, <i>Competitive Benchmark</i> , dan <i>Technical Importance</i> pada HOQ Fase 2	63
V.4 Rekomendasi Masing-masing CTS	69
V.4.1 Rekomendasi Atribut Penambahan Fitur Informasi	69
V.4.2 Rekomendasi Atribut Penetapan dan Penambahan Kriteria Konten yang Ditampilkan.....	70
V.4.3 Rekomendasi Atribut Penetapan dan Penambahan Kriteria Konten Video yang Ditampilkan	71
V.4.4 Rekomendasi Atribut Penetapan dan Penambahan Fitur Layanan Instagram.....	72
V.4.5 Rekomendasi Atribut Penetapan Standar Kualitas Teknis Foto	73
V.4.6 Rekomendasi Atribut Penetapan Standar Kualitas Teknis Video	73
V.4.7 Rekomendasi Atribut Penambahan Jenis <i>Influencer</i>	74
V.4.8 Rekomendasi Atribut Penambahan Fitur Interaktif	75
V.5 Rekomendasi Akhir Pengembangan Program <i>Digital Marketing Bro.do</i> ..	75
Bab VI Kesimpulan dan Saran.....	78
VI.1 Kesimpulan	78
VI.2 Saran	799
DAFTAR PUSTAKA	800