

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	x
DAFTAR ISTILAH	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
I.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
II.1 Fasilitas	8
II.2 Kualitas Produk.....	8
II.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	8
II.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	9
II.5 Kepuasan Konsumen.....	10
II.6 Quality Function Deployment (QFD)	10
II.6.1 Defenisi QFD.....	10
II.6.2 Keunggulan QFD.....	11
II.6.3 Hirarki Matriks QFD	13
II.6.4 Tahapan-Tahapan Metode QFD	13
II.7 Weight Average Performance (WAP)	17
II.8 Matriks Klein Grid	17

II.9	Perbandingan Metode QFD dengan Metode Lainnya	19
II.10	Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
III.1	Model Konseptual	22
III.2	Sistematika Penelitian	23
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	26
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data.....	27
III.2.3	Tahap Pengolahan Data	31
III.2.4	Tahap Analisis Data.....	33
III.2.5	Tahap Hasil Pembahasan	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		36
IV.1	Tahap Pengumpulan Data	36
IV.1.1	Identifikasi Kebutuhan Konsumen Lup Lup <i>Bubble Drink</i>	36
IV.1.2	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Lup Lup <i>Bubble Drink</i>	39
IV.1.3	<i>Pretest</i>	41
IV.1.4	Penyebaran Kuesioner	46
IV.1.5	Pengolahan Hasil Kuesioner.....	46
IV.2	Tahap Pengolahan Data	48
IV.2.1	Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi Pertama).....	48
IV.2.2	Perancangan QFD Iterasi II (<i>Part Deployment</i>)	69
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI		74
V.1	Analisis <i>House of Quality</i>	74
V.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan Konsumen Lup Lup <i>Bubble Drink</i> ...	74
V.1.2	Analisis Tingkat Kepentingan Atribut kebutuhan Lup Lup <i>Bubble Drink</i> 75	
V.1.3	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Lup Lup <i>Bubble Drink</i>	78
V.1.4	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Lup Lup <i>Bubble Drink</i> dengan Es Oyen	81
V.1.5	Analisis Goal	82
V.1.6	Analisis <i>Improvement Ratio</i>	83

V.1.7	Analisis <i>Sales Point</i>	86
V.1.8	Analisis Raw Weight	87
V.1.9	Analisis Identifikasi Karakteristik Teknis	87
V.1.10	Analisis <i>Direction of Goodness</i> Setiap Karakteristik Teknis	87
V.1.11	Analisis Tingkat kesulitan Setiap Karakteristik Teknis.....	90
V.1.12	Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	94
V.1.13	Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	95
V.1.14	Analisis <i>Ranking</i> Setiap Karakteristik Teknis	100
V.2	Analisis <i>Part Deployment</i>.....	100
V.2.1	Analisis Identifikasi <i>Critical part</i>	100
V.2.2	Analisis <i>Direction of Goodness</i> Setiap <i>Critical part</i>	100
V.2.3	Analisis Tingkat Kesulitan Setiap <i>Critical part</i>	102
V.2.4	Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	104
V.2.5	Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	105
V.2.6	Analisis <i>Ranking</i> Setiap <i>Critical part</i>	106
V.3	Rekomendasi	106
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	112
VI.1	Kesimpulan.....	112
VI.2	Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....		113