

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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	4
I.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
II.1 Metode Peningkatan Kualitas	6
II.2 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	7
II.2.1 QFD Iterasi 1.....	7
II.2.3 <i>Concept Development</i>	12
II.3 QFD Iterasi 2	13
II.4 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
III.1 Metode Konseptual.....	17
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	19
III.2.1 Tahap Pengumpulan	22
III.2.2 Pengolahan Data	22

III.2.3 Tahap Rekomendasi.....	25
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	26
IV.1 Pengumpulan Data	26
IV.1.1 Pengkodean.....	27
IV.1.2 Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano	27
IV.2 Pengolahan Data.....	28
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	28
IV.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	28
IV.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis.....	30
IV.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan	33
IV.2.1.4 Penentuan Hubungan Karakteristik Teknis	34
IV.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis	35
IV.2.2 Pengembangan Konsep	41
IV.2.2.1 Penentuan Konsep	41
IV.2.2.2 Pemilihan Konsep.....	43
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment Matrix</i>)	44
IV.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	44
IV.2.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i>	44
IV.2.3.3 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	46
IV.2.3.4 Penentuan Target <i>Critical Part</i>	47
IV.2.3.5 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	48
BAB V ANALISIS.....	52
V.1 Analisis QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	52
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan	52
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	53
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> .	53
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu	55
V.1.5 Analisis Penentuan Hubungan antara Karakteristik Teknis.....	55
V.1.6 Analisis Matriks Teknis	55
V.1.6.1 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis.....	55

V.1.6.2 Analisis <i>Probability</i> , <i>Column Weight</i> , dan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	67
V.2 Analisis Penentuan Konsep	68
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>)	68
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	68
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	70
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	70
V.3.4 Analisis <i>Probability</i> , <i>Column Weight</i> , dan <i>Ranking Critical Part</i>	78
V.4 Rekomendasi Atribut Konsep.....	79
V.4.1 Rekomendasi Atribut Standar Layanan <i>Customer Service Store</i>	79
V.4.2 Rekomendasi Atribut Standar Brosur Perawatan Produk.....	80
V.4.3 Rekomendasi Atribut Pembuatan Petunjuk Perawatan Produk	81
V.4.4 Rekomendasi Atribut Pembekalan Karyawan	81
V.4.5 Rekomendasi Atribut Kapasitas Parkir	81
V.4.6 Rekomendasi Atribut Pembuatan Tanda Kategori Produk.....	82
V.4.7 Rekomendasi Atribut Audit Berkala.....	82
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan <i>Store Mischief</i>	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	88
VI.1 Kesimpulan	88
VI.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN A	93
LAMPIRAN B	95