

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>I. 1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>I. 2 Perumusan Masalah</b> .....	7
<b>I. 3 Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>I. 4 Batasan Penelitian</b> .....	8
<b>I. 5 Manfaat Penelitian</b> .....	9
<b>I. 6 Sistematika Penulisan</b> .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
<b>II. 1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas</b> .....	11
<b>II. 2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i></b> .....	13
<b>II. 3 QFD Iterasi Satu</b> .....	14
<b>II. 4 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)</b> .....	18
<b>II.4. 1 Penentuan Konsep (<i>Concept Generation</i>)</b> .....	18
<b>II.4. 2 Pemilihan Konsep (<i>Concept Selection</i>)</b> .....	19
<b>II.4. 3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>)</b> .....	20
<b>II. 5 Penelitian Terdahulu</b> .....	22
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	26
<b>III. 1 Model Konseptual</b> .....	27
<b>III. 2 Sistematika Pemecahan Masalah</b> .....	30
<b>III.2. 1 Tahap Pengumpulan Data</b> .....	32
<b>III.2. 2 Tahap Pengolahan Data</b> .....	32
<b>III.2.2. 1 QFD Iterasi Satu</b> .....	32
<b>III.2.2.1. 1 Penentuan Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)</b> .....	32
<b>III.2.2.1. 2 Penentuan Karakteristik Teknis (<i>Technical Characteristics</i>)</b> .....	33

III.2.2.1. 3 Penentuan Matriks Hubungan ( <i>Inter-Relationship</i> ) .....	33
III.2.2.1. 4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis ( <i>Technical Corelation</i> ) .....	34
III.2.2.1. 5 Penentuan Matriks Teknis ( <i>Technical Matrix</i> ) .....	34
III.2.2. 2 Pengembangan Konsep ( <i>Concept Development</i> ) .....	35
III.2.2.2. 1 Penentuan Konsep ( <i>Concept Generation</i> ) .....	35
III.2.2.2. 2 Pemilahan Konsep ( <i>Concept Selection</i> ) .....	35
III.2.2.2. 3 <i>Decision Matrices</i> .....	36
III.2.2. 3 QFD Iterasi Dua .....	36
III.2.2.3. 1 Penentuan Matriks Perencanaan ( <i>Part Deployment</i> ) .....	36
III.2.2.3. 2 Penentuan <i>Critical Part</i> .....	36
III.2.2.3. 3 Penentuan Matriks Hubungan .....	36
III.2.2.3. 4 Penentuan Kontribusi <i>Critical Part</i> .....	37
III.2. 3 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi .....	37
III.2.3. 1 Perumusan Rekomendasi .....	37
III.2.3. 2 Verifikasi .....	37
III.2.2. 4 Kesimpulan dan Saran .....	37
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>38</b>
IV. 1 Pengumpulan Data .....	38
IV.1. 1 Pengodean .....	38
IV.1. 2 NKP dan Kategori Kano Untuk Setiap <i>True Customer Needs</i> .....	39
IV. 2 Pengolahan Data .....	39
IV.2. 1 QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ) .....	39
IV.2.1. 1 Penentuan Matriks Perencanaan .....	40
IV.2.1. 2 Penentuan Karakteristik Teknis .....	41
IV.2.1. 3 Penentuan Matriks Hubungan .....	44
IV.2.1. 4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis .....	45
IV.2.1.5. 2 Penentuan Target dari Setiap Karakteristik Teknis .....	48
IV.2.1.5. 3 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> .....	49
IV.2. 2 Pengembangan Konsep .....	51
IV.2.2. 1 Penentuan Konsep .....	52
IV.2.2. 2 Pemilihan Konsep .....	53
IV.2. 3 QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment</i> ) .....	54

IV.2.3. 1 Penentuan Matriks Perencanaan .....	55
IV.2.3. 3 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> .....	57
IV.2.3. 4 Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	58
IV.2.3. 5 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> .....	59
<b>BAB V ANALISIS DATA</b> .....	62
V. 1 Analisis QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ) .....	62
V.1. 1 Analisis Matriks Perencanaan .....	62
V.1. 3 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu .....	67
V.1. 4 Analisis Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis .....	68
V.1. 5 Analisis Matriks Teknis .....	69
V.1.5. 1 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis .....	69
V. 2 Analisis Pengembangan Konsep .....	76
V. 3 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment</i> ) .....	76
V.3. 1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodnes</i> .....	77
V.3. 2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> ) .....	78
V.3. 3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	79
V.3. 4 Analisis Penentuan <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i> .....	83
V. 4 Rekomendasi Atribut Konsep .....	84
V.4. 1 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Standar Layanan <i>Customer Service Online</i> .....	84
V.4. 3 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Keberhasilan Pembelian Token .....	86
V.4. 5 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian <i>Contact Center</i> .....	88
V. 5 Rekomendasi Akhir Perbaikan Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar .....	88
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	93
VI. 1 Kesimpulan .....	93
VI. 2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	96