

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	vi
DAFTAR ISTILAH .....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan .....	5
I.4 Manfaat .....	5
I.5 Batasan Masalah .....	5
I.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II Tinjauan Pustaka .....	7
II.1 Metode untuk Peningkatan Kualitas dan Perbandingannya .....	7
II.2 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	8
II.2.1 QFD Iterasi 1 (HOQ).....	9
II.2.2 <i>Concept Development</i> (Pengembangan Konsep).....	13
II.2.2.1 <i>Concept Generation</i> (Penentuan Konsep) .....	13
II.2.2.2 <i>Concept Selection</i> (Pemilihan Konsep) .....	14
II.2.3 QFD Iterasi Dua.....	15
BAB III Metodologi Penelitian.....	18
III.1 Model Konseptual .....	18

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	19
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	22
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	22
III.2.2.1 QFD Iterasi 1 .....	22
III.2.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan ( <i>Planning Matrix</i> ).....	22
III.2.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis ( <i>Technical Response</i> ) .....	22
III.2.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan ( <i>Inter-Relationship</i> ) .....	23
III.2.2.1.4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis ( <i>Technical Corelation</i> ) ...	23
III.2.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis ( <i>Technical Matrix</i> ).....	24
III.2.2.2 Pengembangan Konsep ( <i>Concept Development</i> ) .....	25
III.2.2.2.1 Penentuan Konsep ( <i>Concept Generation</i> ).....	25
III.2.2.2.2 Pemilihan Konsep ( <i>Concept Selection</i> ).....	25
III.2.2.2.3 <i>Decision Matrices</i> .....	25
III.2.2.3 QFD Iterasi 2 .....	26
III.2.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan ( <i>Part Deployment</i> ).....	26
III.2.2.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i> .....	26
III.2.2.3.3 Penentuan Matriks Hubungan .....	26
III.2.2.3.4 Penentuan Kontribusi <i>Critical Part</i> .....	26
III.2.3 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi .....	27
III.2.3.1 Perumusan Rekomendasi.....	27
III.2.3.2 Verifikasi .....	27
III.2.4 Kesimpulan dan Saran .....	27
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>28</b>
IV.1 Pengumpulan Data .....	28
IV.1.1 Pengodean .....	28
IV.1.2 Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano untuk Setiap <i>True Customer Needs</i> .....	29
IV.2 Pengolahan Data.....	30
IV.2.1 QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ).....	30
IV.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	30
IV.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis .....	32
IV.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan .....	35

IV.2.1.4 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis .....	36
IV.2.1.5 Penentuan Matriks Teknis .....	37
IV.2.2 Pengembangan Konsep .....	43
IV.2.2.1 Penentuan Konsep .....	43
IV.2.2.2 Pemilihan Konsep .....	45
IV.2.3 QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment Matrix</i> ) .....	46
IV.2.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	46
IV.2.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i> .....	46
IV.2.3.3 Penentuan Kekuatan Hubungan Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> .....	48
IV.2.3.4 Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	48
IV.2.3.5 Penentuan Probability, Column Weight, dan Ranking .....	49
<b>BAB V ANALISIS DATA .....</b>	<b>51</b>
V.1 Analisis QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ) .....	51
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan .....	51
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan .....	52
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> .....	53
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan ( <i>True Customer Needs</i> dengan .....	56
Karakteristik Teknis .....	56
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis .....	56
V.1.6 Analisis Matriks Teknis.....	56
V.1.6.1 Analisis Penentuan Satuan Karakteristik Teknis.....	56
V.1.6.2 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis .....	57
V.1.6.3 Analisis <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> Karakteristik Teknis .....	65
V.2. Penentuan Konsep .....	67
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua .....	68
V.3.1 Analisis Penentuan Critical Part dan <i>Direction of Goodness</i> .....	68
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical part</i> ) .....	69
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	70
V.3.4 Analisis Probability dan Column Weight Critical Part .....	72

V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep .....	73
V.4.1 Rekomendasi Atribut Jenis Perasa .....	73
V.4.2 Rekomendasi Atribut Tingkat Melted .....	74
V.4.3 Rekomendasi Atribut Social Media Yang Tersedia .....	74
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Produk Thaitea Pudding Roffee's .....	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
VI.1 Kesimpulan .....	76
VI.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78