

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	xii
<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> .....	7
<b>I.4 Batasan Penelitian</b> .....	8
<b>I.5 Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>I.6 Sistematika Penelitian</b> .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	11
<b>II.1 Kualitas Layanan Aplikasi Mobile</b> .....	11
<b>II.2 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas</b> .....	11
<b>II.3 <i>Quality Function Deploy</i> (QFD)</b> .....	13
<b>II.3.1 QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)</b> .....	13
<b>II.3.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)</b> .....	17
<b>II.3.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>)</b> .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	21
<b>III.1 Model Konseptual</b> .....	21
<b>III.2 Sistematika Pemecahan Masalah</b> .....	22
<b>III.2.1 Tahap Pengumpulan Data</b> .....	24
<b>III.2.2 Tahap Pengolahan Data</b> .....	24
<b>III.2.3 Tahap Rekomendasi</b> .....	28
<b>III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran</b> .....	28
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	29
<b>IV.1 Pengumpulan Data</b> .....	29
<b>IV. 1.1 Pengodean</b> .....	29

IV.1.2 Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano untuk Setiap <i>True Customer Need</i> .....	30
IV.2 Pengolahan Data .....	31
IV.2.1 QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ) .....	31
IV.2.2 Pengembangan Konsep .....	47
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (Part Deployment) .....	49
BAB V ANALISIS DATA .....	56
V.1 Analisis QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ) .....	56
V.1.1 Analisis Matrik Kebutuhan .....	56
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan .....	57
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> .....	58
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu .....	62
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi Antar Karakteristik Teknis .....	63
V.1.6 Analisis Matriks Teknis .....	63
V.2 Analisis Penentuan Konsep .....	77
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua .....	77
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i> .....	77
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> ) .....	79
V.3.3 Analisis Penentuana Target <i>Critical Part</i> .....	79
V.3.4 Analisis <i>Technical assisment</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i> .....	84
V.4 Rekomendasi Tiap Atribut Konsep .....	86
V.4.1 Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Layanan <i>Customer Service Online</i> .....	86
V.4.2 Rekomendasi Atribut Menambah Jumlah Ketersediaan Kontak <i>Helpdesk</i> .....	87
V.4.3 Rekomendasi Atribut Menambah Jumlah Tahap Menabung Sampah ...	88
V.4.4 Rekomendasi Atribut Menambahkan Standar Tata Letak Menu .....	88
V.4.5 Rekomendasi Atribut Menambahkan Desain Aplikasi .....	89
V.4.6 Rekomendasi Atribut Menambahkan Istilah Menu / Sub Menu .....	90
V.4.7 Rekomendasi Atribut Menambahkan Media Komunikasi Antara Nasabah dan Bank Sampah .....	91
V.4.8 Rekomendasi Atribut Menambahkan Informasi <i>Uptodate</i> Yang Menarik .....	91
V.4.9 Rekomendasi Atribut Menambahkan Ketersediaan Bahasa .....	92
V.4.10 Rekomendasi Atribut Merubah Informasi Sampah Yang Dapat Ditabung .....	93

<b>V.4.11 Rekomendasi Atribut Menambah Jumlah Warna Pada Menu Utama</b>	<b>. 93</b>
<b>V.4.12 Rekomendasi Atribut Menambah Standar Desain Logo Menu</b>	<b>..... 94</b>
<b>V.4.13 Rekomendasi Atribut</b>	<b>..... 95</b>
<b>V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan kualitas Aplikasi mySmash</b>	<b>..... 95</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>..... 97</b>
<b>VI.1 Kesimpulan</b>	<b>..... 97</b>
<b>VI.2 Saran</b>	<b>..... 98</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>..... 100</b>