

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas .....	8
II.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	10
II.2.1 QFD Iterasi Satu .....	11
II.2.2 Pengembangan Konsep ( <i>Concept Development</i> ) .....	15
II.2.3 QFD Iterasi Dua .....	17
II.3 <i>Electronic Service Quality</i> .....	19
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	21
III.1 Model Konseptual .....	21

III.2 Sistematika Masalah.....	23
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	24
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	25
III.2.3 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi.....	28
III.2.4 Kesimpulan dan Saran.....	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
IV. 1 Pengumpulan Data.....	30
IV.1. 1 Pengodean.....	30
IV.1. 2 NKP dan Kategori Kano untuk <i>setiap True Customer Needs</i> .....	31
IV. 2 Pengolahan Data.....	32
IV.2. 1 <i>QFD Iterasi Satu (House of Quality)</i> .....	32
IV.2.1. 1 Penentuan Matriks Perencanaan.....	32
IV.2.1. 2 Penentuan Karakteristik Teknis.....	34
IV.2.1. 3 Penentuan Matriks Hubungan.....	37
BAB V ANALISIS DATA.....	54
V. 1 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Satu (House of Quality).....	54
V. 1. 1 Analisis Matriks Kebutuhan.....	54
V. 1. 2 Analisis Matriks Perencanaan.....	55
V. 1. 4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu.....	57
V. 1. 5 Analisis Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis.....	57
V. 1. 6 Analisis Matriks Teknis.....	58
V.1.6. 1 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis.....	58
V.1.6. 2 Analisis Penentuan Probability, Column Weight dan Ranking.....	64
V. 2 Analisis Konsep.....	65
V. 3 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Dua (Part Deployment).....	66
V.3. 1 Analisis Penentuan Critical Part dan Direction of Goodnes.....	66

V.3. 2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan Critical Part).....	68
V.3. 3 Analisis Penentuan Target Critical Part.....	68
V.3. 4 Analisis Penentuan Probability dan Column Weight Critical Part .....	72
V. 4 Rekomendasi Atribut Konsep.....	73
V.4. 1 Meningkatkan Standar Waktu Penanganan Keluhan.....	73
V.4. 2 Rekomendasi Atribut Tahapan Mekanisme Keluhan .....	74
V.4. 3 Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah Media Informasi .....	75
V.4. 4 Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah Media Informasi .....	76
V.4. 5 Rekomendasi Atribut Menetapkan Jenis Pemberian Kompensasi.....	77
V.4. 6 Rekomendasi Atribut Menetapkan Tahapan Kompensasi.....	77
V.4. 7 Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Waktu Penanganan Kompensasi.....	78
V.4. 8 Rekomendasi Atribut Jenis Saluran Komunikasi .....	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	80
VI.1 Kesimpulan .....	80
VI.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN A <i>HOUSE OF QUALITY</i> .....	84
LAMPIRAN B <i>PART DEPLOYMENT</i> .....	86