

# DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| LEMBAR PERNYATAN ORISINALITAS .....  | iii |
| KATA PENGANTAR.....  | vii |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1   |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1   |
| 1.2 Perumusan masalah .....  | 5   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | 6   |
| 1.4 Batasan Penelitian .....   | 6   |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....  | 7   |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....  | 7   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....  | 9   |
| II.1 Metode Pengembangan Layanan Baru dan Perbandingannya .....                          | 9   |
| II.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....                                      | 11  |
| II.3 <i>Fuzzy QFD</i> .....  | 12  |
| II.3.1 Tahapan-Tahapan Metode <i>Fuzzy QFD</i> .....                                     | 13  |
| II.3.2 Integrasi QFD Iterasi Satu dengan <i>Fuzzy numbers</i> .....                      | 14  |
| II.3.3 Pengembangan Konsep ( <i>Concept Development</i> ).....                           | 18  |
| II.3.4 Penentuan Konsep ( <i>Concept Generation</i> ).....                               | 19  |
| II.3.5 Pemilihan Konsep ( <i>Concept Selection</i> ) .....                               | 19  |
| II.3.6 Integrasi QFD iterasi dua ( <i>Part Deployment</i> ) dan <i>Fuzzy Logic</i> ..... | 21  |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....  | 23  |
| III.1 Model Konseptual .....   | 23  |
| III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....   | 24  |
| III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....  | 27  |
| III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....   | 28  |
| III.2.3 Tahap Rekomendasi.....   | 33  |
| III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....  | 34  |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....   | 35  |
| IV. 1 Profil perusahaan .....  | 35  |
| IV.2 Pengumpulan Data .....  | 35  |
| IV.2.1 Pengkodean .....  | 35  |
| IV.2.2 Kategori Kano dan NKP .....   | 36  |
| IV.3 Pengolahan Data.....  | 37  |
| IV.3.2 Pengembangan Konsep .....   | 50  |

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| IV.3.3 QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment</i> ) .....   | 57                             |
| <b>BAB V ANALISIS DATA</b> .....  | 57                             |
| V.1 Analisis QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ) .....   | 59                             |
| V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan .....  | 59                             |
| V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan .....  | 60                             |
| V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu.....   | 66                             |
| V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....   | 66                             |
| V.1.6 Analisis Matriks Teknis.....  | 67                             |
| V.2 Analisis Pembuatan Konsep.....  | 73                             |
| V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua .....  | 73                             |
| V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical part</i> dan <i>Direction of Goodness</i> .....                        | 73                             |
| V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan Antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical part</i><br>.....           | 75                             |
| V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical part</i> .....  | 76                             |
| V.3.4 Analisis <i>Probability</i> dan <i>Absolute Weight Critical part</i> .....                            | 80                             |
| V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep .....  | 82                             |
| V.4.1 Rekomendasi Atribut Pengecekan Kembali Fitur Aplikasi .....   | 83                             |
| V.4.2 Rekomendasi Atribut Penambahan Fitur berdasarkan Penelitian.....                                      | 84                             |
| V.4.3 Rekomendasi Atribut Penambahan Prosedur Pemesanan Otomatis.....                                       | 84                             |
| V.4.4 Rekomendasi Atribut Penambahan Fitur Aplikasi dengan <i>Manual Operation</i><br>.....                 | 85                             |
| V.4.5 Rekomendasi Atribut Penambahan Varian Pembayaran sesuai Kebutuhan<br>Konsumen .....                   | 86                             |
| V.4.6 Rekomendasi Pembuatan <i>Automation Testing</i> oleh Internal Perusahaan..                            | 87                             |
| V.4.7 Rekomendasi Penambahan Sistem <i>Backup Data</i> saat Terjadi Kesalahan pada<br>Koneksi Internet..... | 89                             |
| _V.5 Rekomendasi Akhir.....   | 90                             |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....  | Error! Bookmark not defined.91 |
| VI.1 Kesimpulan.....  | 91                             |
| VI.2 Saran.....   | 96                             |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 97                             |