

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Masalah.....	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Penelitian Terdahulu	8
II.2 Perbandingan Metode.....	9
II.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	10
II.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
II.5 Kepuasan Konsumen.....	11
II.6 Quality Function Deployment (QFD)	11
II.6.1 Definisi QFD	12
II.6.2 Keunggulan QFD	12
II.6.3 Manfaat Metode QFD	12
II.6.4 Tahapan-Tahapan Metode QFD.....	13
II.7 <i>Weight Average Performance (WAP)</i>	18

II.8	<i>Matriks Klein Grid</i>	18
II.9	<i>Benchmarking</i>	20
II.9.1	Tipe <i>Benchmarking</i>	20
BAB III METODOLOGI		21
III.1	Metode Konseptual	21
III.2	Sistematika Penelitian	23
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	25
III.2.1.1	Identifikasi Kebutuhan Data	25
III.2.1.2	Penentuan Metode Pengumpulan Data	26
III.2.1.3	Identifikasi Kebutuhan Konsumen Terhadap Pelayanan IBE Furnitur	26
III.2.1.4	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen IBE FURNITUR dan Perusahaan Pesaing.....	27
III.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	28
III.2.2.1	Pembuatan <i>Matriks Klein Grid</i>	29
III.2.2.2	Tahapan Pengolahan QFD Iterasi 1 (<i>House of Quality</i>)	29
III.2.2.3	Tahapan Pengembangan Konsep	30
III.2.2.4	Tahap Pengolahan QFD Iterasi Kedua (<i>Part Deployment</i>).....	31
III.2.3	Tahap Analisis Data	32
III.2.3.1	Analisis Data	32
III.2.3.2	Analisis Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Terhadap Konsumen IBE Furnitur.....	33
III.2.4	Tahap Hasil Pembahasan	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		34
IV.1	Pengumpulan Data	34
IV.1.1	Penyusunan Atribut Kebutuhan	34
IV.2	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen.....	36

IV.2.1	Perancangan Kuesioner	36
IV.2.2	Penentuan Karakteristik Responden Kuesioner	37
IV.2.3	Penentuan Sampel	37
IV.3	<i>Pretest</i>	37
IV.3.1	Pengkodean	38
IV.3.2	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	39
IV.3.2.1	Uji Validitas	39
IV.3.2.2	Uji Reliabilitas	40
IV.4	Pengolahan Hasil Kuesioner	41
IV.4.1	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan IBE Furnitur 41	
IV.5	Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi Pertama)	42
IV.5.1	<i>Matriks Klein Grid</i>	42
IV.5.2	Matriks Perencanaan	43
IV.5.2.1	Identifikasi Karakteristik Teknis	45
IV.5.2.2	Penentuan Matriks Hubungan	47
IV.5.2.3	Korelasi Antara Karakteristik Teknis	47
IV.5.2.4	Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis.....	48
IV.5.2.5	Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi dan <i>Ranking</i> 49	
IV.5.2.6	Identifikasi Technical Competitive Benchmarking	50
IV.5.2.7	Penentuan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	51
IV.5.3	Pengembangan Konsep	52
IV.5.3.1	Penentuan Konsep.....	52
IV.5.3.2	Pemilihan Konsep	54
IV.5.3.3	Decision Matrices	54

IV.6	Perancangan QFD Iterasi II (<i>Part Deployment</i>).....	55
IV.6.1	Identifikasi <i>Critical Part</i>	55
IV.6.2	Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari Setiap <i>Critical Part</i>	55
IV.6.3	Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	56
IV.6.4	Identifikasi <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	57
BAB V ANALISIS		59
V.1	Analisis HOQ	59
V.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan IBE Furnitur	59
V.1.2	Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan IBE Furnitur	59
V.1.3	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen IBE Furnitur.....	61
V.1.4	Analisis Matriks Perencanaan	62
V.1.4.1	Analisis <i>Goal</i>	62
V.1.4.2	Analisis <i>Improvement Ratio</i>	63
V.1.4.3	Analisis <i>Sales Point</i>	66
V.1.5	Analisis <i>Raw Weight</i>	67
V.1.6	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> 67	
V.1.7	Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	67
V.1.8	Analisis <i>Ranking</i> Setiap Karakteristik Teknis.....	70
V.1.9	Analisis Penentuan Konsep.....	70
V.2	Analisis <i>Part Deployment</i>	70
V.2.1	Analisis Identifikasi <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	70
V.2.2	Analisis <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	72
V.2.3	Analisis <i>Ranking</i> Setiap <i>Critical Parts</i>	74
V.3	Rekomendasi.....	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		76
VI.1	Kesimpulan	76

VI.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN A1	79
LAMPIRAN A2	82
LAMPIRAN A3	91
LAMPIRAN A4	93
LAMPIRAN A5	94
LAMPIRAN A6	95
LAMPIRAN A7	96
LAMPIRAN A8	97