

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas.....	8
2.1.1 Definisi	8
2.1.2 Fasilitas.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service quality</i>)	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	9
2.1.5 Kepuasan Konsumen	10
2.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	11
2.2.1 Defenisi QFD.....	11
2.2.2 Keunggulan QFD	11
2.2.3 Hirarki Matriks QFD	14
2.2.4 Tahapan-Tahapan Metode QFD	14
2.3 <i>Weight Average Performance (WAP)</i>	18
2.4 <i>Matriks Klein Grid</i>	19

2.5	Technical Competitive Benchmarking	20
2.6	Perbandingan Metode QFD dengan Metode Lainnya	20
2.7	Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Model Konseptual	23
3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	25
3.2.1	Tahap Pendahuluan.....	27
3.2.2	Tahap Pengumpulan Data	27
3.2.3	Tahap Pengolahan Data	28
3.2.4	Tahap Analisis dan Pembahasan	30
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		31
4.1	Pengumpulan Data.....	31
4.1.1	Identifikasi Kebutuhan Konsumen Perusahaan Suarasa Coffee	31
4.1.2	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Suarasa Coffee	34
4.1.3	<i>Pretest</i>	36
4.1.4	Penyebaran Kuesioner	37
4.1.5	Pengolahan Hasil Kuesioner	38
4.1.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
4.1.7	Identifikasi tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Perusahaan Suarasa Coffee.....	41
4.2	Pengolahan Data	42
4.2.1	Perancangan <i>House of Quality</i> (HOQ) QFD Iterasi Pertama	42
4.2.2	Matriks <i>Klein Grid</i>	42
4.2.3	Matriks Perencanaan	44
4.2.4	Pengembangan Konsep.....	59
4.2.5	Perancangan QFD Iterasi II (Part Deployment)	63
BAB 5 ANALISIS DAN REKOMENDASI		69
5.1	Analisis House of Quality.....	69
5.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan Konsumen Perusahaan Suarasa Coffee.....	69
5.1.2	Analisis Tingkat Kepentingan Atribut kebutuhan Perusahaan Suarasa Coffee	70

5.1.3	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Perusahaan Suarasa Coffee	73
5.1.4	Analisis <i>Goal</i>	77
5.1.5	Analisis Improvement Ratio	78
5.1.6	Analisis Sales Point	82
5.1.7	Analisis Identifikasi Karakteristik Teknis	83
5.1.8	Analisis <i>Direction of Goodness</i> Setiap Karakteristik Teknis.....	83
5.1.9	Analisis Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	86
5.1.10	Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	89
5.1.11	Analisis Technical Competitive Benchmarking	90
5.1.12	Analisis <i>Ranking</i> setiap karakteristik Teknis	94
5.2	Analisis Part Deployment	94
5.2.1	Analisis Identifikasi <i>Critical Part</i>	94
5.2.2	Analisis Direction of Goodness Setiap Critical Part.....	94
5.2.3	Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	96
5.2.4	Analisis Ranking Setiap Critical Part.....	97
5.3	Rekomendasi.....	98
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....		102
6.1	Kesimpulan.....	105
6.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN A 1 PANDUAN WAWANCARA.....		108
LAMPIRAN A 2 HASIL WAWANCARA.....		110
PETUNJUK PENGISIAN.....		113