

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Alternatif Solusi	7
I.3 Rumusan Masalah	9
I.4 Tujuan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
II.1 Pengembangan Produk	12
II.2 Analisis Kebutuhan	12
II.3 <i>Sentiment Analysis</i>	13
II.4 <i>Voice of Customer</i>	13

II.5	Kualitas Produk	15
II.6	Kepuasan Pelanggan.....	18
II.7	Metode Pembandingan.....	19
II.8	Model Kano	21
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH		25
III.1	Sistematika Perancangan	25
III.1.1	Model Konseptual	25
III.1.2	Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	26
III.1.3	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	26
III.2	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		39
IV.1	Pengumpulan Data	39
IV.1.1	Pengumpulan Data Kuesioner.....	39
IV.1.2	Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	39
IV.2	Pengolahan Data.....	40
IV.2.1	Uji Validitas Konstruk.....	40
IV.2.2	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	42
IV.2.3	Uji Reliabilitas Kuesioner Tugas Akhir	44
IV.2.4	Pengolahan Data Kuesioner Kualitas Produk	45
IV.2.5	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	46
IV.2.6	<i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	46
IV.2.7	Integrasi <i>Product Quality</i> dan Model Kano	48
IV.2.8	Hasil Rancangan.....	48
BAB V ANALISIS DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN		50

V.1	Verifikasi, Perancangan Sistem Terintegrasi, & Validasi Hasil Rancangan .	50
V.1.1	Verifikasi Hasil Rancangan	50
V.1.2	Perancangan Sistem Terintegrasi	51
V.1.3	Validasi Hasil Rancangan.....	54
V.2	Analisis Hasil Rancangan.....	55
V.2.1	Evaluasi Hasil Rancangan.....	55
V.2.2	Analisis Hasil Rancangan	57
V.2.3	Rencana Implementasi Hasil Rancangan	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		59
VI.1	Kesimpulan.....	59
VI.2	Saran dan Rekomendasi	60
VI.2.1	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	60
VI.2.2	Rekomendasi bagi Perusahaan.....	60
DAFTAR PUSTAKA		61