

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Tugas Akhir	4
1.4. Manfaat Tugas Akhir	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Literatur/Teori/Konsep Umum	7
2.1.1. Pengembangan Produk.....	7
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3. <i>Voice of Customer</i>	8
2.2. Pemilihan Teori/Kerangka Kerja	9
2.2.1. Quality Function Deployment (QFD)	12
2.2.2. Weight Average Performance (WAP)	16
2.2.3. Matriks Klein Grid	16
BAB 3 METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....	18
3.1. Sistematika Perancangan.....	18
3.1.1. Deskripsi Mekanisme Pendahuluan	20
3.1.2. Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	20
3.1.3. Deskripsi Mekanisme Pengolahan Data dan Perancangan	22
3.1.4. Deskripsi Mekanisme Tahap Analisis.....	24

3.1.5.	Kesimpulan dan Saran.....	24
3.2.	Identifikasi Sistem Terintegrasi	25
3.3.	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	25
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		26
4.1.	Pengumpulan Data	26
4.1.1.	Identifikasi Atribut Kebutuhan	26
4.1.2.	Identifikasi Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	27
4.1.2.	Uji Coba Kuisisioner	29
4.1.3.	Uji Normalitas	29
4.1.4.	Uji Validitas	30
4.1.5.	Uji Reliabilitas	31
4.2.	Pengolahan Data.....	31
4.2.1.	QFD Iterasi Satu (House of Quality)	31
4.2.2.	Pengembangan Konsep	44
4.2.3.	QFD Iterasi Dua	47
BAB 5 ANALISIS		55
5.1.	Verifikasi Hasil Rancangan.....	55
5.2.	Evaluasi Hasil Rancangan.....	57
5.3.	Validasi Hasil Rancangan	61
5.4.	Analisis Hasil Akhir Rancangan	62
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		67
6.1.	Kesimpulan	67
6.2.	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN A		70
LAMPIRAN B		73
LAMPIRAN C		76
LAMPIRAN D		78