

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.2.6 Pengertian Kualitas	12
2.2.7 Kepuasan.....	12
2.2.8 Inovasi Produk	13
2.2.9 Quality Function Deployment (<i>QFD</i>)	14
2.2.10 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	15
2.2.11 <i>Voice of Costomer</i> (VOC).....	18
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH	19
3.1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	19
3.1.1 Objek dan Subjek Penelitian	19
3.1.2 Alur Penelitian	19
3.1.3 Jadwal Kegiatan	20
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.1.5 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV	24
4.1 Hasil	24

4.1.1	Alat dan Bahan.....	24
4.1.2	Pengumpulan Data <i>Voice of Costomer</i>	24
4.1.3	Karakteristik Responden.....	25
4.2	Pengolahan Data	26
4.2.1	Validitas dan Reliabilitas Data Kebutuhan Konsumen.....	26
4.2.2	Hasil Kuisisioner	28
4.2.3	Matrixs Hoq	29
4.3	Verifikasi Hasil	41
4.4	Validasi	42
4.5	Implikasi	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....		49
Lampiran		52