

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| INTISARI | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| BAB II..... | 14 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Susu Kambing Etawa | 14 |
| 2.2 Pengembangan Produk | 15 |
| 2.3 <i>Quality Function Deployment</i> | 20 |
| 2.4 <i>House of Quality</i> | 23 |
| 2.5 Kepuasan Konsumen..... | 28 |
| 2.6 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran) | 31 |
| BAB III | 34 |
| METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 34 |
| 3.2 Teknik Analisis | 35 |
| 3.3 Sumber Data | 36 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 38 |
| 3.5 Diagram Alir Penelitian | 44 |
| BAB IV | 46 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| 4.1 Profil Perusahaan..... | 46 |
| 4.2 Rekaman Pengumpulan Data | 47 |
| 4.2.1 Uji Validitas Isi | 47 |
| 4.2.2 Uji Validitas Konstuk..... | 47 |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas | 49 |
| 4.2.4 Data Responden | 50 |
| 4.2.5 Tingkat Kepentingan Konsumen..... | 55 |

| | | |
|----------------------|---|----|
| 4.2.6 | Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | 55 |
| 4.2.7 | Nilai Target (<i>Goal</i>)..... | 56 |
| 4.2.8 | Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) | 56 |
| 4.2.9 | <i>Sales Point</i> | 57 |
| 4.2.10 | <i>Raw Weight</i> | 58 |
| 4.2.11 | <i>Normalized Raw Weight</i> | 58 |
| 4.2.12 | Penentuan Prioritas Target | 59 |
| 4.2.13 | Penyusunan <i>House of Quality</i> | 60 |
| 4.2.13.1 | Atribut Kebutuhan Konsumen..... | 60 |
| 4.2.13.2 | Atribut Teknis..... | 61 |
| 4.2.13.3 | Keterkaitan Antara Kebutuhan Konsumen dan Atribut Teknis..... | 61 |
| 4.2.13.4 | Matriks Hubungan Antar Atribut Teknis..... | 63 |
| 4.2.14 | Hasil Wawancara | 66 |
| 4.2.14.1 | Subjek Pertama | 66 |
| 4.2.14.2 | Subjek Kedua..... | 69 |
| 4.2.14.3 | Subjek Ketiga | 72 |
| 4.2.15 | Intepretasi Hasil Wawancara..... | 75 |
| BAB V | | 77 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 77 |
| 5.1. | Kesimpulan | 77 |
| 5.2. | Saran | 78 |
| Daftar Pustaka | | 79 |