

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                 | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....           | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                    | iv   |
| DAFTAR ISI.....   | v    |
| DAFTAR TABEL.....                                       | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                    | xi   |
| DAFTAR SINGKATAN .....                                  | xii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                   | xiii |
| INTISARI.....   | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                 | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                 | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                               | 8    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                         | 9    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                              | 9    |
| 1.5 Motivasi Penelitian.....                            | 10   |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                             | 10   |
| 1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....           | 10   |
| 1.8 Sistematika Penulisan.....                          | 11   |
| BAB II Landasan Teori .....                             | 13   |
| 2.1 Definisi Kualitas .....                             | 13   |
| 2.2 Definisi <i>Electronic Know Your Customer</i> ..... | 14   |
| 2.3 Definisi dan Dimensi Kualitas Produk.....           | 16   |
| 2.4 <i>Quality Function Deployment</i> .....            | 18   |

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 29

3.1 Desain Penelitian ..... 29

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 30

3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel ..... 30

3.4 Jenis Data ..... 32

3.5 Metode Pengumpulan Data ..... 32

3.6 Alur Pengumpulan Data ..... 33

3.7 Instrumen Penelitian ..... 35

3.8 Skala Pengukuran ..... 36

3.9 Uji Instrumen Penelitian: Validitas dan Reliabilitas ..... 36

3.9.1 Metode Pengujian Reliabilitas ..... 37

3.9.2 Metode Pengujian Validitas ..... 38

3.10 Metode Analisis Data ..... 39

**BAB IV PEMBAHASAN** ..... 44

4.1 Hasil Pengumpulan Data ..... 44

4.1.1 Karakteristik Responden ..... 44

4.2 Analisis *Quality Function Deployment* untuk Desain Kualitas Verifikasi E-KYC DANA ..... 49

4.2.1 Identifikasi suara pengguna (ruangan kiri HOQ) ..... 50

4.2.2 Penyusunan Diagram Afinitas ..... 50

4.2.3 Menyusun diagram pohon ..... 52

4.2.4 Ruangan kiri HOQ ..... 53

4.3 Penyusunan Matriks Perencanaan (Ruangan Kanan HOQ) ..... 54

4.3.1 Penentuan tingkat kepentingan (TP) atribut ..... 55

4.3.2 Penentuan tingkat kinerja (TK) atribut ..... 57

4.3.3 Penentuan rasio perbaikan atribut ..... 59

4.3.4 Penentuan faktor prioritas (FP) atribut ..... 60

4.3.5 Penentuan bobot absolut (BA) dan bobot relatif ..... 62

4.4 Identifikasi Suara Perusahaan (Ruangan Atas HOQ) ..... 65

4.5 Pembuatan Matriks Hubungan Antara SK dan SP (Ruangan Tengah HOQ) ..... 66

4.6 Pembuatan Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknis (Ruangan Atas HOQ) ..... 74

4.7 Hasil Keseluruhan *Quality Function Deployment* (QFD) ..... 79



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**BA**  
**APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
ELECTRONIC KNOW YOUR CUSTOMER  
(E-KYC) DANA INDONESIA**

KHARISTA NANDAKIRANA, Rocky Adiguna, SE., M.Sc., Ph.D.

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 5.1 Simpulan                | 82 |
| 5.2 Implikasi               | 83 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 85 |
| 5.4 Saran                   | 85 |

|                |    |
|----------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
|----------------|----|

|          |    |
|----------|----|
| LAMPIRAN | 92 |
|----------|----|



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
ELECTRONIC KNOW YOUR CUSTOMER  
(E-KYC) DANA INDONESIA**

KHARISTA NANDAKIRANA, Rocky Adiguna, SE., M.Sc., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>