

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2. 1 Kepuasan Pelanggan .....	9
2. 2 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	10
2. 3 <i>House of Quality</i> (HoQ) .....	11
2. 4 Aplikasi QFD dalam Industri Makanan .....	15
2. 5 Industri Makanan Ringan di Indonesia .....	18
2. 6 Potensi Ubi Kayu sebagai Bahan Baku Alternatif .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3. 1 Desain Penelitian.....	32
3. 2 Metode Pengumpulan Data .....	33
3. 3 Sumber Data.....	36
3. 4 Instrumen Penelitian.....	38
3. 5 Uji Reliabilitas .....	42
3. 6 Teknik Analisis Data.....	43

3.6. 1	Diagram Afinitas .....	43
3.6. 2	<i>Customer Voice Tree</i> .....	44
3.6. 3	Analisis Deskriptif .....	45
3.6. 4	Pembuatan <i>House of Quality</i> (HoQ) .....	45
3. 7	Definisi Operasional.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>50</b>
4.1	Deskripsi Responden.....	50
4.2	<i>Quality Function Deployment</i> pada Produk Makanan Ringan Berbahan Dasar Ubi Kayu.....	57
4.2.1	Ruang Kiri HoQ: Penentuan <i>Voice of Customer</i> .....	57
4.2.2	Ruang Atas HoQ: Identifikasi Atribut Teknis .....	66
4.2.3	Ruang Tengah HoQ: Pembentukan Matriks Hubungan.....	70
4.2.4	Ruang Kanan HoQ: Penilaian Prioritas Kepentingan .....	75
4.2.5	Ruang Bawah HoQ: Penilaian Bobot Kepentingan dan Prioritas Tindakan .....	79
4.2.6	Matriks HoQ Pada Rancangan Produk Makanan Ringan Berbahan Dasar Ubi Kayu.....	81
4.3	Rancangan Produk Makanan Ringan Berbahan Dasar Ubi Kayu.....	84
4.4	Pembahasan.....	92
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>94</b>
5.1	Simpulan .....	94
5.2	Implikasi.....	95
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>98</b>