

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Konsep Mengenai Pelanggan	5
2.2. Kepuasan Pelanggan	6
2.3. Definisi Kualitas	7
2.4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	8

2.5. Validitas Butir	15
2.6. Reliabilitas Butir	16
2.7. Diagram Pareto	16
2.8. Pengolahan Data	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Obyek Penelitian	19
3.1.1. Profil Perusahaan	19
3.1.2. Obyek Survey	20
3.2. Metode Pengumpulan Data	20
3.3. Metode dan Tahapan Penelitian	22
3.3.1. Pengembangan Kuesioner Uji Coba	22
3.3.1.1. <i>Interview</i> dengan Pemilik Fresh Co	23
3.3.1.2. Identifikasi Atribut Produk	23
3.3.1.3. Penetapan Jumlah Sampel	23
3.3.1.4. Modifikasi Skala Likert	24
3.3.1.5. Menyebarkan Kuesioner Uji Coba	25
3.3.1.6. Mendapatkan Atribut Definitif Produk	25
3.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.3.3. Penyebaran Kuesioner Pelanggan	25
3.3.4. Penyebaran Kuesioner Kompetitor	25
3.3.5. Pengembangan Produk dengan Teknik QFD	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	27
4.2. Analisis QFD	30
4.2.1. Matriks <i>House of Quality</i>	39
4.2.2. Alternatif Konsep Pengembangan Produk	40

4.2.2.1. Perumusan Atribut yang Akan Dikembangkan	40
4.2.2.2. Pembuatan Konsep Pengembangan Produk	42
4.2.3. Gabungan <i>Part Deployment</i> dan <i>Process Planning Matrix</i>	44
4.2.4. <i>Production Planning Matrix</i>	45
4.3. Pengujian Produk Hasil Pengembangan	47
4.3.1. Kuesioner	48
4.3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.3.3. Hasil Pengolahan Data	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52