

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Rumus	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xv
Intisari	xvi
Abstract	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Batasan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Penelitian Terdahulu	10
1. Kepuasan Konsumen	10
2. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	11
B. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya	14
C. Susu	18
D. Teh	21

1. Produk Teh	21
2. Kandungan Teh	25
3. Manfaat Teh Bagi Kesehatan	26
E. Krimmer Nabati (<i>Non-Dairy Creamer</i>)	28
F. Cara Pembuatan dan Penyajian <i>Bubble Milk Tea</i>	29
1. <i>Milk Tea</i>	30
2. <i>Fresh Milk Tea</i>	31
G. Daya Saing	32
H. Kualitas Produk	36
I. Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	37
J. Kepuasan Pelanggan	39
K. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	44
L. <i>Content Validity Ratio (CVR)</i>	45
M. <i>Kano Model</i>	47
N. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	52
O. <i>House Of Quality (HOQ)</i>	54
BAB III. METODOLOGI	
A. Objek Penelitian	59
B. Kerangka Pemecahan Masalah dan Tahapan Penelitian	60
C. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	64
D. <i>Content Validity Ratio (CVR)</i>	66
E. Pengklasifikasian Atribut <i>Kano Model</i>	68
F. Pengambilan Sampel	70
G. Pengolahan Data	73
H. <i>Time Frame</i> Penelitian	81
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Bisnis Kedai Milk Tea	82
B. <i>Analisis Content Validity Ratio (CVR)</i>	87
C. Deskripsi Responden	92

D. Penentuan Atribut Mutu Produk dan Kebanggaan Kedai <i>Bubble Milk Tea</i> Dengan <i>Kano Model</i>	98
1. Identifikasi Kepuasan dan Kebutuhan Konsumen Dengan Model <i>Kano</i>	98
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	110
3. Tingkat Kepentingan Konsumen	114
E. Kedudukan Kinerja Kedai <i>Bubble Milk Tea</i> “Combimoo Milk Tea” Terhadap Pemandangan	120
F. Perumusan Kebutuhan Teknis	124
1. Penentuan Kinerja Diharapkan	124
2. Perhitungan Rasio Perbaikan	125
3. Penentuan Titik Penjualan	126
4. Perhitungan Skala Kepentingan Konsumen dan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen	129
5. Daftar Alternatif Kebutuhan Konsumen	132
G. Perumusan Perbaikan Produk, dan Atribut Kebanggaan	160
1. Analisis Hubungan Kebutuhan Konsumen Dengan Kebutuhan Teknis	160
2. Prioritas Kebutuhan Teknis	164
3. Analisis Kesinergisan Antar Kebutuhan Teknis	167
4. Penentuan Arah Perbaikan	173
5. <i>House Of Quality</i> (HOQ)	175
6. Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	178
H. Hubungan Keterkaitan Antar CVR, <i>Kano Model</i>, dan QFD	185
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	189
B. Saran	191
DAFTAR PUSTAKA	192
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Konsumsi Susu di Indonesia	2
Gambar 2.1 <i>Kano Model</i>	49
Gambar 2.2 <i>The House of Quality</i>	55
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	62
Gambar 3.2 Proses Evaluasi <i>Kano Model</i>	68
Gambar 4.1 Diagram Kepuasan Kano	107
Gambar 4.2 Grafik Kinerja Mutu Produk Combimoo Milk Tea dan Pembanding	121
Gambar 4.3 Grafik Kinerja <i>Brand Image</i> Combimoo Milk Tea dan Pembanding	123
Gambar 4.4 Hubungan Atribut Kebutuhan Konsumen Dengan Atribut Kebutuhan Teknis untuk Produk	162
Gambar 4.5 Hubungan Atribut Kebutuhan Konsumen Dengan Atribut Kebutuhan Teknis untuk <i>Brand Image</i>	163
Gambar 4.6 Hubungan antar Atribut Kebutuhan Teknis Untuk Produk	168
Gambar 4.7 Hubungan antar Atribut Kebutuhan Teknis Untuk Atribut Kebanggaan	173
Gambar 4.8 <i>House Of Quality</i> (HOQ) Produk Combimoo Milk Tea	177
Gambar 4.9 <i>House Of Quality</i> (HOQ) <i>Brand Image</i> Combimoo Milk Tea	178

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 CVR	67
Rumus 3.2 IBT	69
Rumus 3.3 IWT	69
Rumus 3.4 Penentuan Jumlah Sampel	71
Rumus 3.5 Nilai Proporsi	72
Rumus 3.6 Korelasi	73
Rumus 3.7 <i>Alpha Cronbach</i>	74
Rumus 3.8 Tingkat Kepentingan Konsumen (TKK)	75
Rumus 3.9 Tingkat Kinerja Produk (TKP)	75
Rumus 3.10 Rasio Perbaikan (RP).....	76
Rumus 3.11 Skala Kepentingan Konsumen (SKK)	77
Rumus 3.12 Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK)	77
Rumus 3.13 <i>Importance Rating</i> (IR).....	78
Rumus 3.14 <i>Normalized Importance Rating</i> (NIR)	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	15
Tabel 2.2 Informasi Nilai Nutrisi dalam Tiap 100 gram Susu Sapi	19
Tabel 2.3 Tabel SNI Susu Pasteurisasi (SNI 01-3951-1995).....	21
Tabel 2.4 SNI The Kering dalam Kemasan (3836:2013)	24
Tabel 2.5 Kandungan Kimia Daun The dalam 100gr	25
Tabel 2.6 Syarat Mutu Krimer Nabati Bubuk	29
Tabel 2.7 Parameter Daya Saing Perusahaan.....	33
Tabel 2.8 Nilai Minimum CVR	46
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Angket Tanggapan.....	67
Tabel 3.2 Tabel Evaluasi Kano	68
Tabel 3.3 Frekuensi dan Hasil Kategori Kano setiap Atribut	69
Tabel 3.4 Nilai CSC Setiap Atribut.....	70
Tabel 3.5 <i>Impact Symbol</i>	78
Tabel 3.6 Korelasi Antar Kebutuhan Teknis.....	79
Tabel 3.7 Simbol Arah Perbaikan	79
Tabel 3.8 Tabel <i>Time Frame</i> Penelitian.....	81
Tabel 4.1 Cabang dan Jenis Produk Combimoo Milk Tea	83
Tabel 4.2 Hasil <i>Content Validity Ratio</i>	88
Tabel 4.3 Kategori CVI.....	91
Tabel 4.4 Deskripsi Responden.....	93
Tabel 4.5 Atribut Pernyataan	99
Tabel 4.6 Frekuensi Kategori Kano dan Hasil Kategori Kano Setiap Atribut	102
Tabel 4.7 Nilai CSC Setiap Atribut.....	104

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner	112
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan.....	114
Tabel 4.10 Nilai Tingkat Kepentingan Mutu Produk	115
Tabel 4.11 Rangking Kepentingan Atribut Mutu Produk.....	118
Tabel 4.12 Nilai Tingkat Kepentingan Mutu <i>Brand Image</i>	119
Tabel 4.13 Rangking Kepentingan Atribut Kebanggaan atau <i>Brand Image</i>	120
Tabel 4.14 Titik Penjualan	127
Tabel 4.15 Nilai SKK dan NSKK Produk	130
Tabel 4.16 Nilai SKK dan NSKK Atribut Kebanggaan	131
Tabel 4.17 Rancangan Kebutuhan Teknis	158
Tabel 4.18 Hasil Perangkingan Kebutuhan Teknis Untuk Produk Berdasarkan Normalisasi Prioritas	165
Tabel 4.19 Hasil Perangkingan Kebutuhan Teknis Untuk Atribut Kebanggaan Berdasarkan Normalisasi Prioritas	166
Tabel 4.20 Hasil Penentuan Arah Perbaikan.....	174
Tabel 4.21 Benang Merah Antar Metode CVR, <i>Kano Model</i> , dan QFD.....	186

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Menu dan Harga Produk Combimoo Milk Tea	198
Lampiran 2. Tabel r Product Moment	199
Lampiran 3. Item-Total Statistics	200
Lampiran 4. Kuesioner Content Validity Ratio (CVR)	201
Lampiran 5. Perhitungan CVR	204
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian Kano	206
Lampiran 7. Petunjuk Kano	211
Lampiran 8. Tabel Rekapitulasi Kano	212
Lampiran 9. Kuesioner Penelitian Utama	214
Lampiran 10. Data Hasil Kuesioner Utama	220
Lampiran 11. Perbandingan Kinerja	232
Lampiran 12. Rasio Perbaikan	233
Lampiran 13. Perhitungan Prioritasi Kebutuhan Teknis	235
Lampiran 14. Kuesioner Penelitian Pendukung.....	238
Lampiran 15. Tabel Persentase Kuesioner Pendukung.....	244