

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Prakata.....	iv
Intisari.....	ix
Abstract.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Definisi Bisnis <i>Startup</i>	10
2.2. Kualitas.....	11
2.3. <i>Kansei Engineering</i>	12
2.3.1. Pengertian <i>Kansei Engineering</i>	12
2.4. QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	14
2.5. <i>House of Quality</i> (HOQ).....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Objek penelitian.....	21

3.2. Populasi dan sampel penelitian.....	23
3.3. Data yang diperlukan.....	23
3.4. Metode pengumpulan data.....	23
3.5 Penentuan jumlah sampel.....	24
3.6 Alur penelitian.....	28
3.7 Penjabaran alur penelitian.....	30
3.7.1 Pengolahan dan analisis data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Objek penelitian : PT. Makan Diantar Indonesia.....	42
4.1.1. Profil industri.....	42
4.1.2. PPO PT. Makan Diantar Indonesia.....	45
4.1.3. Hasil wawancara dan observasi pendahuluan.....	46
4.2. Identifikasi kata-kata <i>Kansei</i> dari <i>feedback</i> konsumen.....	47
4.2.1 Validasi via <i>google.trend</i>	48
4.2.2 Output : Klasifikasi yang dibutuhkan untuk bahan kuesioner.....	48
4.2.3 Penyusunan kuesioner.....	48
4.2.4 Evaluasi kuesioner oleh pihak PT. Makan Diantar Indonesia.....	49

4.2.5 Pengambilan sampel dan uji coba kuesioner berbasis <i>kansei words</i>	49
4.3 Kuesioner dan pengolahannya.....	49
4.3.1 Kuesioner pendahuluan.....	49
4.3.2 Uji validitas dan reliabilitas.....	51
4.4. Perampingan atribut kebutuhan konsumen.....	54
4.4.1. Penyebaran kuesioner utama.....	55
4.4.2. Karakteristik responden.....	57
4.5. Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	58
4.5.1 Penentuan rancangan dan target kebutuhan teknis (<i>Technical Requirements</i>).....	58
4.5.2 Analisis hubungan antara masing-masing kebutuhan konsumen dengan rancangan kebutuhan teknis (<i>Relationship Matrix</i>).....	62
4.5.3 Analisis hubungan antar masing-masing kebutuhan teknis (<i>Interrelationship Matrix</i>).....	65
4.5.4 Analisis posisi kinerja pelayanan.....	66
4.5.5 Pengembangan prioritas kebutuhan konsumen (<i>Planning Matrix</i>).....	71
4.5.6 Pengembangan prioritas kebutuhan teknis.....	82
4.5.7 Penentuan arah perbaikan (<i>Direction of Improvement</i>).....	84
4.5.8 <i>House of Quality</i> (HoQ).....	85
4.5.9 Analisis <i>Matrix House Of Quality</i> (HoQ) dan rekomendasi perbaikan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
1.1 Kesimpulan.....	91



1.2 Saran.....92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Karakteristik PT.Makan Diantar Indonesia dan pembanding	22
Tabel 4.1	Atribut kebutuhan konsumen	54
Tabel.4.2	Karakteristik reponden	57
Tabel 4.3	Daftar kebutuhan teknis dan target kebutuhan teknis	62
Tabel 4.4	Analisis posisi kinerja pelayanan	69
Tabel 4.5	Tingkat kepentingan konsumen	71
Tabel 4.6	Tujuan masa depan	73
Tabel 4.7	Rasio Perbaikan	76
Tabel.4.8	Titik penjualan	78
Tabel 4.9	Nilai skala kepentingan (SKK) dan normalisasi skala kepentingan konsumen (NSKK)	80
Tabel 4.10	Tingkat kesulitan kebutuhan teknis	83
Tabel 4.11	Rancangan kebutuhan teknis	84
Tabel 4.12	Penentuan arah perbaikan	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik kenaikan pengguna <i>internet</i> di Indonesia th 1998-2015	3
Gambar 1.2	Grafik fluktuasi penelusuran konsumen dengan kata kunci Makandiantar periode November'15-Maret 2016	6
Gambar 2.1	Bagian dari <i>House of Quality</i>	20
Gambar 3.1	Diagram alir penelitian	28
Gambar 3.2	Diagram alir penelitian (Lanjutan)	29
Gambar 4.1	Tampilan <i>website</i> MakanDiantar.com dan aplikasi android	43
Gambar 4.2	Grafik pertumbuhan konsumen PT.Makan Diantar Indonesia	44
Gambar 4.3	Peta proses operasi pelayanan <i>delivery</i> PT. Makan Diantar Indonesia	45
Gambar 4.4	Hubungan antara masing-masing kebutuhan konsumen dengan rancangan kebutuhan teknis (<i>Relationship Matrix</i>)	64
Gambar 4.5	Hubungan antar masing-masing kebutuhan teknis (<i>Interrelationshi Matrix</i>)	66
Gambar 4.6	HoQ PT. Makan Diantar Indonesia	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil wawancara dan observasi
- Lampiran 2 Hasil penelusuran media sosial, wawancara yang telah divalidasi *google.trend*
- Lampiran 3 Kuesioner pendahuluan
- Lampiran 4 Rekap hasil kuesioner pendahuluan
- Lampiran 5 Hasil uji validitas dengan SPSS 23.0
- Lampiran 6 Hasil rekap uji validitas butir kuesioner pendahuluan dengan Ms. Excel
- Lampiran 7 Hasil uji reliabilitas dengan SPSS 23.0
- Lampiran 8 Hasil rekap uji reliabilitas butir kuesioner pendahuluan dengan Ms. Excel
- Lampiran 9 Kuesioner utama penelitian (via *google.docs*)
- Lampiran 10 Rekapitulasi data hasil kuesioner utama PT. Makan Diantar Indonesia
- Lampiran 11 Rekapitulasi data hasil kuesioner utama restoran makanan siap saji terkemuka.
- Lampiran 12 Rekapitulasi data hasil kuesioer utama tingkat kepentingan konsumen
- Lampiran 13 Kebutuhan teknis sebelum dilakukan seleksi dan pengelompokan
- Lampiran 14 Data hasil seleksi dan pengelompokan 17 atribut kebutuhan konsumen PT.Makan Diantar Indonesia yang telah diuji validitas dan reliabilitas