

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR NOTASI</b>	<b>xv</b>
<b>INTISARI</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xvii</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Robot Rehabilitasi	6
2.2 QFD-Kano	10
2.3 QFD-CA	13

## **BAB III DASAR TEORI**

3.1 QFD	16
3.2 Model Kano	20
3.3 <i>Conjoint Analysis</i>	25

3.4	Metode Pengujian Kuesioner	28
-----	----------------------------	----

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1.	Tempat dan Waktu Penelitian	30
4.2.	Objek Penelitian	30
4.3.	Diagram Alir Penelitian	30
4.4.	Sistematika Penulisan	31

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1	Pengumpulan Data	39
5.1.1	Data demografi	39
5.1.2	<i>Customer voices</i>	40
5.1.3	Data kepentingan relatif	40
5.1.4	Data evaluasi kepuasan konsumen	40
5.2	Pengolahan Data	40
5.2.1	Hasil pengolahan data demografi	40
5.2.1.1	Rekapitulasi data berdasar jenis kelamin	40
5.2.1.2	Rekapitulasi data berdasar umur	41
5.2.1.3	Rekapitulasi berdasar pekerjaan	42
5.2.1.4	Rekapitulasi berdasar jenis pengguna akhir	42
5.2.2	Rekapitulasi data kuesioner	43
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	49
5.4	Pembuatan <i>House of Quality</i> (HOQ)	53
5.4.1	Pengelompokan <i>customer voice</i>	53
5.4.2	<i>Planning matrix</i>	54
5.4.2.1	<i>Importance to customer</i>	54
5.4.2.2	<i>Current satisfaction performance</i>	55
5.4.2.3	<i>Goal</i>	55
5.4.2.4	<i>Improvement ratio</i>	55
5.4.2.5	<i>Adjusted importance (raw weight)</i>	55
5.4.3	<i>Technical response</i>	56

5.4.4	<i>Matrix relationship</i>	57
5.4.5	<i>Technical importance</i>	59
5.4.6	<i>House of Quality</i>	61
5.5	Integrasi QFD dan Model Kano	61
5.5.1	Klasifikasi atribut pelanggan	61
5.5.2	<i>Planning matrix</i> dengan kategori Kano	65
5.5.3	<i>Technical importance</i> QFD-Kano	66
5.6	Integrasi QFD dan <i>Conjoint Analysis</i>	67
5.6.1	<i>Importance to customer</i> berdasar <i>conjoint analysis</i>	67
5.6.2	<i>Planning matrix</i> QFD-CA	68
5.6.3	<i>Technical importance</i> QFD-CA	70
5.7	Perbandingan Metode	71
5.7.1	Perbandingan <i>percent importance</i>	71
5.7.2	Perbandingan <i>technical importance</i>	73
5.8	Solusi <i>Technical Response</i>	76
5.9	<i>Technical Model</i>	79
 <b>BAB VI PENUTUP</b>		
6.1	Kesimpulan	84
6.2	Saran	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**