

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Lembar Pengesahan | i |
| Lembar Pernyataan Originalitas | ii |
| Lembar Persembahan | iii |
| ABSTRAKSI | iv |
| ABSTRACT | v |
| Kata Pengantar | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR PERSAAAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Batasan Masalah | 5 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| 2.1 Jasa | 6 |
| 2.2 <i>Service Quality</i> | 7 |
| 2.3 Konsep Perancangan dan Pengembangan Produk | 7 |
| 2.4 Quality Function Deployment | 8 |
| 2.5 Matrik <i>Klein Grid</i> | 15 |
| 2.6 Duit Pos Multiguna | 17 |
| 2.7 Mobile Payment | 19 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Model Konseptual | 21 |
| 3.2 Sistematika Pemecahan Masalah | 22 |
| 3.2.1 TAHAP PENDAHULUAN | 24 |
| 3.2.1.1 Studi Pustaka dan Studi Lapangan | 24 |
| 3.2.1.2 Perumusan Masalah | 24 |
| 3.2.1.3 Tujuan Penelitian | 24 |
| 3.2.2 TAHAP PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | 24 |
| 3.2.2.1 Identifikasi Kebutuhan Data | 24 |
| 3.2.2.2 Identifikasi dan Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Pelanggan | 25 |
| 3.2.2.3 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan Pelanggan dan Pesaing | 26 |
| 3.2.2.4 Merancang HOQ Iterasi 1 (<i>House of Quality</i>) | 26 |
| 3.2.2.5 Merancang QFD Iterasi 2 (<i>Part Deployment</i>) | 27 |
| 3.2.3 TAHAP ANALISIS DATA | 28 |
| 3.2.3.1 Analisis Data | 28 |
| 3.2.3.2 Konsep Pengembangan Usulan | 29 |
| 3.2.4 TAHAP KESIMPULAN DAN SARAN | 29 |
| | |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | 30 |
| 4.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Duit Pos Multiguna | 30 |

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1.1 | Perancangan Panduan Wawancara | 30 |
| 4.1.2 | Penentuan Responden Wawancara | 30 |
| 4.1.3 | Pelaksanaan Wawancara | 31 |
| 4.1.4 | Pengolahan Hasil Wawancara | 31 |
| 4.2 | Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Duit Pos Multiguna | 32 |
| 4.2.1 | Perancangan Kuisisioner | 32 |
| 4.2.2 | Penentuan Responden Kuisisioner | 32 |
| 4.2.3 | Pelaksanaan Penyebaran Kuisisioner | 33 |
| 4.2.4 | Pengolahan Hasil Kuisisioner | 33 |
| 4.3 | Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pesaing (Telkomsel Cash) | 34 |
| 4.3.1 | Perancangan Kuisisioner Pesaing | 34 |
| 4.3.2 | Penentuan Responden Penelitian | 35 |
| 4.3.3 | Pelaksanaan Penyebaran Kuisisioner | 35 |
| 4.3.4 | Pengolahan Hasil Kuisisioner Pesaing | 35 |
| 4.4 | Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1) | 36 |
| 4.4.1 | Pembuatan Matrik Perencanaan—Atribut Kebutuhan | 36 |
| 4.4.1.1 | Penggolongan atribut kebutuhan ke dalam matrik Klein Grid | 36 |
| 4.4.1.2 | Penentuan <i>Goal</i> | 38 |
| 4.4.1.3 | Penentuan <i>Sales Point</i> | 40 |
| 4.4.1.4 | Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> | 41 |
| 4.4.1.5 | Perhitungan <i>Raw weight</i> dan Normalisasi <i>Raw weight</i> | 42 |
| 4.4.2 | Pembuatan Matrik Atribut Kebutuhan-Persyaratan Teknis | 43 |
| 4.4.2.1 | Identifikasi Karakteristik Teknis | 43 |
| 4.4.2.2 | Identifikasi <i>Direction of goodness</i> dari tiap karakteristik | 44 |
| 4.4.3 | Matriks Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Persyaratan Teknis | 45 |
| 4.4.4 | Matriks Korelasi antar Persyaratan Teknis | 45 |
| 4.4.5 | Pembuatan Matriks Teknis | 45 |
| 4.4.5.1 | Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis | 45 |
| 4.4.5.2 | Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi | 46 |
| 4.4.5.3 | Pengidentifikasian <i>Technical Competitive Benchmarking</i> | 47 |
| 4.5 | Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2) | 49 |
| 4.5.1 | Karakteristik <i>Critical part</i> | 49 |
| 4.5.2 | Penentuan <i>Relationship</i> | 50 |
| 4.5.3 | Matrik Teknis | 50 |
| 4.5.3.1 | Penentuan Tingkat Kesulitan | 50 |
| 4.5.3.2 | Penentuan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical</i> | 51 |
| 4.5.3.3 | <i>Part Competitive Benchmarking</i> | 52 |

BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI 54

| | | |
|---------|---|----|
| 5.1 | Analisis Umum | 54 |
| 5.1.1 | Analisis Objek Penelitian | 54 |
| 5.1.2 | Analisis Pesaing | 56 |
| 5.2 | Analisis Terhadap <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1) | 57 |
| 5.2.1 | Analisis Matrik Perencanaan – Atribut Kebutuhan | 57 |
| 5.2.1.1 | Analisis Tingkat Ekspektasi / Tingkat Kepentingan | 58 |
| 5.2.1.2 | Analisis Tingkat Performansi / Tingkat Kepuasan | 61 |
| 5.2.1.3 | Analisis Perbandingan Performansi / Kepuasan Pelanggan | 65 |

| | | |
|-----------------------------|---|----|
| 5.2.1.4 | Analisis <i>Goal</i> | 66 |
| 5.2.1.5 | Analisis <i>Improvement Ratio</i> | 67 |
| 5.2.1.6 | Analisis <i>Sales Point</i> | 70 |
| 5.2.1.7 | Analisis <i>Raw weight</i> | 71 |
| 5.2.2 | Analisis Korelasi Teknis | 74 |
| 5.2.3 | Analisis Matrik Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Persyaratan Teknis | 74 |
| 5.2.4 | Analisis <i>Technical Benchmarking</i> | 75 |
| 5.2.5 | Analisis Nilai Kontribusi Karakteristik Teknis | 75 |
| 5.3 | Analisis Terhadap <i>Critical part</i> (QFD Iterasi 2) | 80 |
| 5.4 | Analisis Biaya | 83 |
| 5.5 | Konsep Pengembangan Layanan Duit Pos Multiguna | 84 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | | 92 |
| 6.1 | Kesimpulan | 92 |
| 6.2 | Saran | 96 |
| 6.2.1 | Saran untuk PT Posindo | 96 |
| 6.2.2 | Saran untuk Penelitian Selanjutnya | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| DAFTAR LAMPIRAN | | |