

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| ABSTRAK.....                                   | i   |
| ABSTRACT.....                                  | ii  |
| KATA PENGANTAR.....                            | iii |
| DAFTAR ISI.....                                | iv  |
| DAFTAR GAMBAR.....                             | vi  |
| DAFTAR TABEL.....                              | vii |
| DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....              | ix  |
| DAFTAR ISTILAH.....                            | x   |
| Bab I    Pendahuluan.....                      | 1   |
| I.1 Latar Belakang.....                        | 1   |
| I.2 Perumusan Masalah.....                     | 3   |
| I.3 Tujuan Penelitian.....                     | 4   |
| I.4 Batasan Masalah.....                       | 4   |
| I.5 Manfaat Penelitian.....                    | 5   |
| I.6 Sistematika Penulisan.....                 | 5   |
| Bab II    Landasan Teori.....                  | 7   |
| II.1 Metode Peningkatan Kualitas.....          | 7   |
| II.2 <i>Quality Function Deployment</i> .....  | 8   |
| II.2.1 Empat fase pada QFD.....                | 10  |
| II.2.2 <i>House of Quality</i> .....           | 11  |
| II.2.2 <i>Concept Development</i> .....        | 14  |
| II.2.2.1 <i>Concept Generation</i> .....       | 15  |
| II.2.2.2 <i>Concept Selection</i> .....        | 15  |
| Bab III    Metodologi Penelitian.....          | 17  |
| III.1 Model Konseptual.....                    | 17  |
| III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....       | 19  |
| III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....            | 20  |
| III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....             | 21  |
| III.2.3 Tahap Rekomendasi.....                 | 24  |
| III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....        | 24  |
| Bab IV    Pengumpulan dan Pengolahan Data..... | 25  |
| IV.1 Pengumpulan Data.....                     | 25  |
| IV.1.1 <i>Encoding</i> .....                   | 25  |

|   |     |
|---|-----|
| IV.1.2 Nilai kepuasan pelanggan dan Kategori Kano pada <i>Customer Needs</i>  | 25  |
| IV.2 Pengolahan Data.....   | 26  |
| IV.2.1 <i>House of Quality</i> (HOQ) Fase 1 .....   | 26  |
| IV.2.2 <i>Concept Development</i> .....   | 34  |
| IV.2.3 <i>House of Quality</i> (HOQ) fase 2 .....   | 37  |
| Bab V Analisis Data .....   | 46  |
| V.1 Analisis <i>House of Quality</i> fase 1 .....   | 46  |
| V.1.1 Analisis Penentuan <i>Planning Matrix</i> pada HOQ fase 1.....  | 46  |
| V.1.2 Analisis Penentuan CTSs.....  | 47  |
| V.1.3 Analisis Penentuan <i>Relationship Matrix</i> pada HOQ Fase 1 .....   | 51  |
| V.1.4 Analisis Penentuan CTS <i>Correlation</i> .....   | 51  |
| V.1.5 Analisis Penentuan Target, <i>Competitive Benchmark</i> , dan <i>Technical Importance</i> pada HOQ Fase 1 ..... | 52  |
| V.2 Analisis <i>Concept Development</i> .....   | 58  |
| V.3 Analisis <i>House of Quality</i> fase 2.....  | 58  |
| V.3.1 Analisis Penentuan FRs .....  | 58  |
| V.3.2 Analisis Penentuan <i>Relationship Matrix</i> pada HOQ Fase 2 .....   | 63  |
| V.3.3 Analisis Target, <i>Competitive Benchmark</i> , dan <i>Technical Importance</i> pada HOQ Fase 2 .....           | 63  |
| V.4 Rekomendasi Masing-masing CTS .....   | 69  |
| V.4.1 Rekomendasi Atribut Penambahan Fitur Informasi .....  | 69  |
| V.4.2 Rekomendasi Atribut Penetapan dan Penambahan Kriteria Konten yang Ditampilkan.....                              | 70  |
| V.4.3 Rekomendasi Atribut Penetapan dan Penambahan Kriteria Konten Video yang Ditampilkan .....                       | 71  |
| V.4.4 Rekomendasi Atribut Penetapan dan Penambahan Fitur Layanan Instagram.....                                       | 72  |
| V.4.5 Rekomendasi Atribut Penetapan Standar Kualitas Teknis Foto .....  | 73  |
| V.4.6 Rekomendasi Atribut Penetapan Standar Kualitas Teknis Video .....   | 73  |
| V.4.7 Rekomendasi Atribut Penambahan Jenis <i>Influencer</i> .....  | 74  |
| V.4.8 Rekomendasi Atribut Penambahan Fitur Interaktif .....   | 75  |
| V.5 Rekomendasi Akhir Pengembangan Program <i>Digital Marketing Bro.do</i> ..   | 75  |
| Bab VI Kesimpulan dan Saran.....  | 78  |
| VI.1 Kesimpulan .....   | 78  |
| VI.2 Saran .....  | 799 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 800 |