

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR SINGKATAN	9
DAFTAR ISTILAH	10
BAB I PENDAHULUAN	11
I.1 Latar Belakang	11
I.2 Perumusan Masalah	17
I.3 Tujuan Penelitian	18
I.4 Batasan Masalah	18
I.5 Tujuan Penelitian	18
I.6 Manfaat Penelitian	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
II.1 Analisis Kebutuhan	20
II.2 <i>Voice of Customer</i> (VoC)	20
II.3 <i>Diagram Afinitas</i>	21
II.4 Perbandingan Metode Penelitian	21
II.5 Model Kano	23
II.6 <i>Product quality</i>	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN	30
III.1 Model Konseptual	30
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	31
III.2.1 Tahap Pendahuluan	33
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	33
III.2.2.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	33
III.2.2.2 Pengelompokan VoC ke dalam Dimensi Kualitas Produk	34
III.2.2.3 Pembuatan Kuesioner	34

III.2.2.4	Uji Validitas	35
III.2.2.5	Pre-test.....	35
III.2.2.6	Uji Normalitas	36
III.2.2.7	Validitas <i>Construct</i>	36
III.2.2.8	Uji Reliability	36
III.2.2.9	Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling.....	37
III.2.2.10	Mendistribusikan Kuesioner	37
III.2.2.11	Pengolahan Kuesioner	38
III.2.2.12	Pengolahan Kuesioner <i>Product quality</i>	38
III.2.2.13	Pengolahan Kuesioner Integrasi <i>Product quality</i> dan Model Kano	38
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi	39
III.2.3.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	39
III.2.3.2	Tahap Perumusan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	39
III.2.4	Tahap Analisis dan Rekomendasi	39
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	40
IV.1.1	Penentuan Responden Wawancara	40
IV.1.2	Perancangan Panduan Wawancara.....	40
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	41
IV.1.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara	41
IV.2	Pengelompokan Atribut Kebutuhan Pada <i>Product quality Dimension</i>	42
IV.3	Perancangan Kuesioner.....	46
IV.3.1	Kuesioner <i>Product quality</i>	46
IV.3.2	Kuesioner <i>Product quality</i>	47
IV.4	Validitas Pengujian Konten	48
IV.5	<i>Pre-test</i>	48
IV.6	Pengolahan Data <i>Pre-test</i>	48
IV.6.1	Uji Normalitas	48
IV.6.2	Uji Validitas Konstruk	49
IV.6.3	Tes Reliabilitas.....	49
IV.7	Penyebaran Kuesioner	50
IV.8	Rekapitulasi Kuesioner	50
IV.8.1	<i>Screening</i>	50
IV.8.2	Pengolahan Data Kuesioner <i>Product quality</i>	51

IV.8.3	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	54
IV.9	Rekapitulasi Kuesioner	56
IV.10	Integrasi <i>Product quality</i> dengan Model Kano	63
BAB V	ANALISIS DATA	66
V.1	<i>True Customers' Needs</i>	66
V.I.1	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi Performance	67
V.I.2	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi Reliability	70
V.I.3	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi Durability	71
V.I.4	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi Aesthetic	72
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	75
VI.1	Kesimpulan	75
VI.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77