

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Sistematika Penulisan	5
Bab II LANDASAN TEORI	7
II.1 Metode-Metode Peningkatan Kualitas	7
II.2 Quality Function Deployment (QFD).....	8
II.2.1 QFD Iterasi Satu	9
II.2.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	12
II.2.2.1 Penentuan Konsep (<i>Concept Generation</i>)	12
II.2.2.2 Pemilihan Konsep (<i>Concept Selection</i>)	12
II.3 Manfaat Penelitian	14
II.3.1 QFD Interaksi Dua	14
II.4 Metode <i>Benchmark</i>	15
II.5 Penelitian Terdahulu	16
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	18
III.1 Model Konseptual	18
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	19
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	22
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	22
III.2.2.1 QFD Iterasi Satu	22
III.2.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan	22
III.2.2.1.2 Penentuan Karakter Teknis	22

III.2.2.1.3	Penentuan Matriks Hubungan.....	23
III.2.2.1.4	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis.....	24
III.2.2.1.5	Penentuan Matriks Teknis.....	24
III.2.2.2	Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>)	25
III.2.2.2.1	Penentuan Konsep.....	25
III.2.2.2.2	Pemilihan Konsep	25
III.2.2.2.3	<i>Decision Matrices</i>	25
III.2.2.3	QFD Iterasi 2	26
III.2.2.3.1	Penentuan Matriks Perencanaan	26
III.2.2.3.2	Penentuan <i>Critical Part</i>	26
III.2.2.3.3	Penentuan Matriks Hubungan.....	26
III.2.2.3.4	Penentuan Prioritas <i>Critical Part</i>	26
III.2.3	Tahap Rekomendasi	27
III.2.3.1	Perumusan Rekomendasi.....	27
III.2.3.2	Verifikasi	27
III.2.3.3	Kesimpulan dan Saran	27
Bab IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
IV.1	Pengumpulan Data	28
IV.1.1	Pengkodean	28
IV.1.2	Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano.....	29
IV.2	Pengolahan Data	30
IV.2.1	QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	30
IV.2.1.1	Penentuan Matriks Perencanaan.....	30
IV.2.1.2	Karakteristik Teknis	33
IV.2.1.3	Penentuan Matriks Hubungan	36
IV.2.1.4	Penentuan Hubungan Karakteristik Teknis.....	38
IV.2.1.5	Penentuan Matriks Teknis	38
IV.2.2	Pengembangan Konsep	44
IV.2.2.1	Penentuan Konsep	44
IV.2.2.2	Pemilihan Konsep.....	47
IV.3	QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment Matrix</i>).....	47
IV.3.1.1	Penentuan Matriks Perencanaan.....	48
IV.3.1.2	Penentuan <i>Critical Part</i>	48
IV.3.1.3	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	50
IV.3.1.4	Penentuan Target <i>Critical Part</i>	51
IV.3.1.5	Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	52
Bab V	ANALISIS.....	56
V.1	Analisis QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	56
V.1.1	Analisis Matriks Perencanaan.....	56

V.1.2	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	58
V.1.3	Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu	59
V.1.4	Analisis Penentuan Hubungan antara Karakteristik Teknis.....	60
V.1.5	Analisis Matriks Teknis	60
V.1.5.1	Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis	60
	(Sumber: Hasil <i>brainstorming</i> dengan pihak Guteninc).....	66
V.1.5.2	Analisis <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> Karakteristik Teknis	67
V.2	Analisis Penentuan Konsep.....	69
V.3	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	70
V.3.1	Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i> .	70
V.3.2	Analisis Kekuatan Hubungan Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	72
V.3.3	Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	73
V.3.4	Analisis <i>Probability, Column Weight, dan Ranking Critical Part</i>	83
V.4	Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep.....	86
V.4.1	Rekomendasi Atribut Penambahan Jumlah Pasang Sepatu per <i>season</i> dengan <i>forecasting</i>	86
V.4.2	Atribut Pengefektifan Pembekalan Karyawan.....	87
V.4.3	Rekomendasi Atribut Konsep Pemfokusan Prosedur Garansi.	88
V.4.4	Rekomendasi Atribut Konsep <i>Improvement Standar Customer Service Store</i>	88
V.4.5	Rekomendasi Atribut Pembuatan Buku Panduan/Informasi produk Guteninc.....	90
V.4.6	Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Standar Produk...	90
V.4.7	Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Standar <i>Display Produk</i>	91
V.4.8	Rekomendasi Atribut Konsep Pembuatan <i>Sign</i>	91
V.5	Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan <i>Store Guteninc</i>	92
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	97
VI.1	Kesimpulan	97
VI.2	Saran	98
	DAFTAR PUSTAKA.....	99
	LAMPIRAN A House of Quality 1.....	101
	LAMPIRAN B <i>Part Deployment</i> 1.....	102