

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Alternatif Solusi.....	7
I.3 Perumusan Masalah.....	7
I.4 Tujuan Tugas Akhir.....	8
I.5 Manfaat Tugas Akhir.....	9
I.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
II.1 Literatur Terkait.....	11
II.1.1 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....	11
II.1.2 Pelatihan UMKM.....	11
II.1.3 Manajemen Mutu	12
II.1.4 <i>Service Development</i>	13
II.2 Analisis Pemilihan Metode dan Teori Penyelesaian Masalah.....	14
II.2.1 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	16
II.2.1.1 <i>True Customer Needs</i>	18
II.2.1.2 QFD Iterasi Pertama	18
II.2.1.3 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	23
II.2.1.4 QFD Iterasi Kedua	24
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	27

III.1	Sistematika Perancangan	27
III.1.1	Mekanisme Pengumpulan Data.....	27
III.1.2	Tahapan Perancangan.....	28
III.1.2.1	QFD Iterasi Pertama (<i>House of Quality</i>)	30
III.1.2.2	Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	35
III.1.2.3	QFD Iterasi Kedua (<i>Part Deployment</i>).....	36
III.1.3	Mekanisme Verifikasi	39
III.1.4	Tahapan Rekomendasi	39
III.1.5	Mekanisme Validasi.....	39
III.1.6	Tahapan Kesimpulan dan Saran.....	40
III.2	Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	40
III.3	Batasan dan Asumsi Penelitian	40
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
IV.1	Pengumpulan Data.....	41
IV.1.1	Deskripsi Data.....	41
IV.1.2	Pengumpulan Data <i>True Customer Needs</i>	42
IV.1.3	Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano	43
IV.2	Pengolahan Data.....	43
IV.2.1	QFD Iterasi Pertama.....	43
IV.2.1.1	Penentuan Matriks Perencanaan	44
IV.2.1.2	Penentuan Karakteristik Teknis	46
IV.2.1.3	Penentuan Matriks Hubungan Karakteristik Teknis.....	51
IV.2.1.4	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis	53
IV.2.1.5	Penentuan Matriks Teknis	54
IV.2.2	Pengembangan Konsep	66
IV.2.2.1	Perancangan Konsep.....	66
IV.2.2.2	Pemilihan Konsep.....	70
IV.2.3	QFD Iterasi Kedua	71
IV.2.3.1	Penentuan Matriks Perencanaan	71
IV.2.3.2	Penentuan <i>Critical Part</i>	72
IV.2.3.3	Penentuan Matriks Hubungan <i>Critical Part</i>	74
IV.2.3.4	Penentuan Matriks Kontribusi <i>Critical Part</i>	75

IV.3 Hasil Rancangan.....	88
BAB V ANALISIS.....	95
V.1 Verifikasi dan Validasi	95
V.1.1 Verifikasi Hasil Rancangan.....	95
V.1.2 Perancangan Sistem Terintegrasi	103
V.1.3 Validasi Hasil Rancangan	104
V.2 Analisis Hasil.....	106
V.2.1 Evaluasi Hasil Rancangan.....	106
V.2.2 Analisis Hasil Rancangan	117
V.2.3 Rencana Implementasi Hasil Rancangan	119
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
VI.1 Kesimpulan.....	121
VI.2 Saran	123
VI.2.1 Saran untuk RB Bandung.....	123
VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	130