

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN TANDA LULUS</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Perumusan Masalah .....	I-3
1.3 Pembatasan Masalah .....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-3
1.5 Sistematika Penulisan .....	I-4

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kualitas .....	II-1
2.1.1 Definisi Kualitas .....	II-1
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan .....	II-2
2.1.3 Definisi Kualitas Produk .....	II-3

2.2 Konsep dan Pengertian Jasa .....	II-4
2.3 Karakteristik Jasa .....	II-5
2.4 Definisi Produk .....	II-7
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	II-7
2.5.1 Definisi Pelanggan .....	II-7
2.5.2 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	II-8
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	II-10
2.4.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	II-12
2.6 Kuesioner .....	II-12
2.6.1 Uji Validitas .....	II-13
2.6.2 Uji Reliabilitas .....	II-15
2.6.3 Uji Kecukupan Data .....	II-16
2.6.4 Skala Likert.....	II-17
2.7 Quality Function Deployment (QFD) .....	II-18
2.7.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	II-18
2.7.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	II-19
2.9.3 Tahap-Tahap Quality Function Deployment (QFD).....	II-20
2.9.4 <i>House Of Quality</i> .....	II-21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	III-1
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	III-1
3.3 Tahap Penelitian .....	III-3
3.3.1 Identifikasi Masalah .....	III-3
3.3.2 Tujuan Penelitian .....	III-3
3.3.3 Studi Pustaka .....	III-3
3.3.4 Pengumpulan Data .....	III-6
3.3.5 Penetapan Populasi.....	II

3.3.6 Penyusunan, Penyebaran, Pengolahan Kuesioner	
Pendahuluan.....	III-6
3.3.7 Penyusunan, Penyebaran dan Pengolahan	
Kuesioner Penelitian .....	III-6
3.3.8 Uji Kecukupan Data .....	III-7
3.3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	III-7
3.3.10 Pembentukan Matriks House Of Quality .....	III-9
3.3.11 Kesimpulan dan Saran .....	III-9
3.4 Flowchart Tahapan Penelitian.....	III-11

## **BAB IV ANALISA & PENGOLAHAN DATA**

4.1 Perkembangan Perusahaan .....	IV-1
4.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	IV-2
4.3 Pengujian Kualitas Produk Karton Box .....	IV-3
4.4 Spesifikasi Karton Gelombang .....	IV-10
4.5 Penyusunan, Penyebaran, Pengolahan Kuesioner	
Pendahuluan.....	IV-13
4.6 Penyusunan, Penyebaran dan Pengolahan Data	
Kuesioner Penelitian.....	IV-18
4.7 Uji Kecukupan Data .....	IV-25
4.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-27
4.9 Pengolahan Data dan Pembentukan Matriks QFD .....	IV-34
4.9.1 Matriks Kebutuhan Pelanggan.....	IV-34
4.9.2 Penentuan Karakteristik Teknis ( <i>Technical Response</i> ).....	IV-36
4.9.3 Penentuan <i>Technical Correlation</i> .....	IV-41
4.9.4 Penentuan <i>Relationship</i> .....	IV-45
4.9.5 Penentuan Matriks Perencanaan .....	IV-59
4.9.5.1 Tingkat Kepentingan.....	IV-63

4.9.5.2 <i>Customer and Competitive Satisfaction Performance</i> .....	IV-67
4.9.5.3 Penentuan <i>Goal dan Sales Point</i> .....	IV-70
4.9.5.4 Penentuan <i>Improvement Ratio</i> .....	IV-73
4.9.5.5 Penentuan <i>Direction Of Improvement</i> .....	IV-76
4.9.5.6 Perhitungan <i>Raw Weight &amp; Normalized Raw Weight</i> .....	IV-78
4.9.5.7 Perhitungan <i>Absolute Importance, Relative Importance dan Ranking</i> .....	IV-82

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	V-1
5.2 Saran .....	V-3

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**