

DAFTAR ISI

PROPOSAL TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	4
1.4.2 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi	5
1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan	5
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi	5
1.5.1 Batasan Masalah	5
1.5.2 Asumsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	7
2.2 Kualitas Produk	7
2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	8
2.3 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	9
2.4 Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	10
2.5 <i>Voice Of Customer (VOC)</i>	11
2.6 Tahapan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	12
2.7 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	14

2.8	Kuantifikasi Data	17
2.9	Penyusunan <i>House Of Quality</i> (HOQ)	19
2.9	Penelitian Terkait.....	26
2.10	Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Subjek Penelitian	33
3.3	Prosedur Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Sumber data	40
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	41
3.7.1	Pengumpulan Suara Pelanggan (<i>Voice of Customer</i>)	41
3.7.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data	41
3.7.3	Penyusunan Rumah Kualitas atau <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	43
BAB IV HASIL DAN PENGOLAHAN DATA		48
4.1	Gambaran umum perusahaan	48
4.2	Identifikasi Masalah	48
4.3	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	50
4.3.1	Identifikasi kebutuhan pelanggan (<i>Voice of Customer</i>).....	50
4.3.2	Pengumpulan Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	53
4.3.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kebutuhan Pelanggan	55
4.3.4	Penyusunan Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	60
4.4	Hasil <i>House Of Quality</i> (HOQ)	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		90
RIWAYAT PENULIS.....		118

DAFTAR TABEL

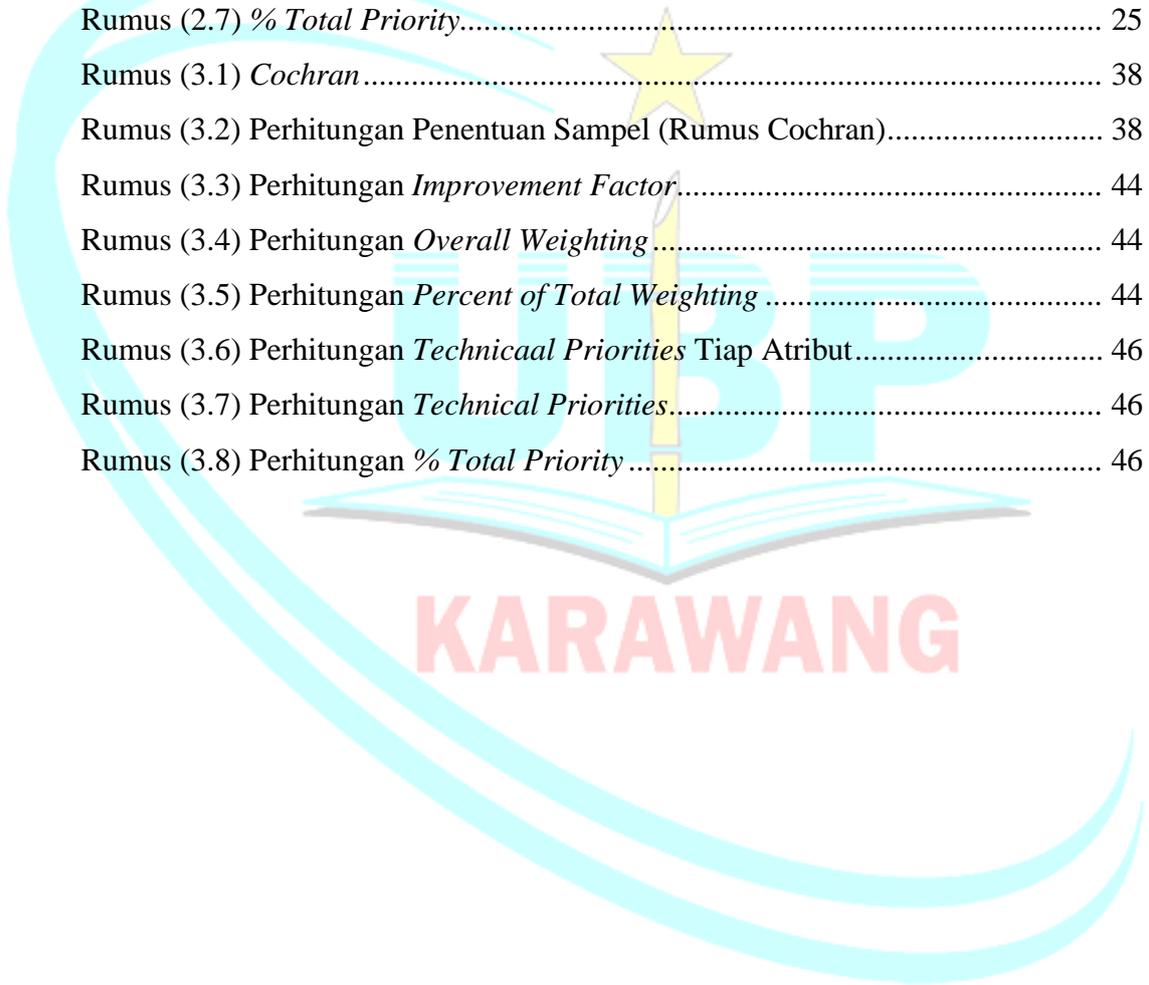
Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pernyataan Keluhan dari Pelanggan.....	2
Tabel 2.1 Simbol Hubungan HOQ.....	23
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terkait.....	27
Tabel 2.3 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan).....	29
Tabel 2.4 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan).....	30
Tabel 2.5 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan).....	31
Tabel 3. 1 Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 3. 2 Tabel Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	43
Tabel 3. 3 Simbol Hubungan HOQ.....	45
Tabel 4. 1 Interpretasi Kebutuhan Pelanggan.....	51
Tabel 4. 2 Nilai Hasil Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan Pelanggan.....	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Pelanggan.....	59
Tabel 4. 5 Tabel Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> (Untuk hasil uji).....	60
Tabel 4. 6 Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Boneka.....	61
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Nilai Kepentingan Atribut Pertama.....	63
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Nilai Kepuasan pada Atribut Pertama.....	64
Tabel 4. 11 Hasil <i>Our Planned CS Rating (Goals)</i>	65
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai <i>Improvement Factor</i> Seluruh Atribut.....	68
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Nilai <i>Sales Point</i>	70
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Nilai <i>Overall Weighting</i>	74
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Nilai <i>% of Total Weight</i>	75
Tabel 4. 16 Hasil <i>Techncal Requirements (HOWs)</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Empat Fase Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	13
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	14
Gambar 2.3 Simbol Relasi.....	16
Gambar 2.4 Simbol Korelasi	17
Gambar 2.5 <i>Technical Requirement</i> (HOWs)	21
Gambar 2.6 <i>Interrelationship WHATs</i> dengan <i>HOWs</i>	22
Gambar 2.7 Bobot atau Nilai <i>Interrelationship</i>	22
Gambar 2. 8 Simbol Korelasi antara <i>HOWs</i>	24
Gambar 2.9 Korelasi Matriks <i>HOWs Roff</i>	24
Gambar 2.10 <i>Design Target Matrix % Total Priority</i>	25
Gambar 2.11 <i>House of Quality adding Design Target Matrix</i>	26
Gambar 2. 12 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian	34
Gambar 3. 2 Simbol Korelasi antara <i>HOWs</i>	46
Gambar 4.1 Kondisi Lingkungan Kerja UMKM Boneka Payuwae.....	48
Gambar 4. 2 Keluhan Pelanggan (jahitan tidak rapih & LED tidak hidup).....	49
Gambar 4. 3 Keluhan Pelanggan (Jahitan lepas, boneka tidak proporsional)	50
Gambar 4. 4 Seluruh Data pada <i>Sheet Data View</i>	56
Gambar 4. 5 Langkah untuk memilih “ <i>Bivariate</i> ”	56
Gambar 4. 6 Langkah pada <i>Bivariate Correlations</i>	57
Gambar 4. 7 Langkah pada <i>Bivariate Correlations</i> (Lanjutan).....	57
Gambar 4. 8 Langkah pada <i>Reliability Analysis</i>	59
Gambar 4. 9 Langkah pada <i>Reliability Analysis</i> (Lanjutan).....	59
Gambar 4. 10 Simbol Penentuan <i>Interrelationship WHATs</i> dengan <i>HOWs</i>	77
Gambar 4. 11 Hasil Hubungan antara antara <i>WHATs</i> dengan <i>HOWs</i>	78
Gambar 4. 12 Simbol Penentuan Korelasi Antar Karakteristik Teknis.....	79
Gambar 4. 13 Hasil Hubungan Antar Sesama <i>Technical Requirements</i>	79
Gambar 4. 14 Hasil <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	82

DAFTAR RUMUS

Rumus (2.1) <i>Scale-Up Factor (Improvement Ratio)</i>	19
Rumus (2.2) <i>Improvement Factor</i>	20
Rumus (2.3) <i>Overall Weighting</i>	20
Rumus (2.4) <i>Percent of Total Weighting</i>	21
Rumus (2.5) <i>Technical Priorities tiap atribut</i>	25
Rumus (2.6) <i>Technical Priorities</i>	25
Rumus (2.7) <i>% Total Priority</i>	25
Rumus (3.1) <i>Cochran</i>	38
Rumus (3.2) Perhitungan Penentuan Sampel (Rumus Cochran).....	38
Rumus (3.3) Perhitungan <i>Improvement Factor</i>	44
Rumus (3.4) Perhitungan <i>Overall Weighting</i>	44
Rumus (3.5) Perhitungan <i>Percent of Total Weighting</i>	44
Rumus (3.6) Perhitungan <i>Technical Priorities</i> Tiap Atribut.....	46
Rumus (3.7) Perhitungan <i>Technical Priorities</i>	46
Rumus (3.8) Perhitungan <i>% Total Priority</i>	46



KARAWANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Terbuka Kebutuhan Pelanggan.....	90
Lampiran 2. Dokumentasi Proses Produksi Boneka UMKM Boneka Payuwae	92
Lampiran 3. Surat Keterangan Melakukan Penelitian.....	93
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Terbuka (Tingkat Kepentingan)	94
Lampiran 5. Jawaban Kuesioner Penelitian Terbuka (Tingkat Kepentingan).....	94
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian Terbuka (Tingkat Kepuasan).....	95
Lampiran 7. Jawaban Kuesioner Penelitian Terbuka (Tingkat Kepuasan)	95
Lampiran 8. Rekapitulasi Nilai Tingkat Kepentingan Pelanggan	96
Lampiran 9. Rekapitulasi Nilai Kepuasan Produk Boneka Payuwae.....	102
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Nilai Kepentingan	107
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Nilai Kepentingan	108
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Nilai Kepuasan.....	110
Lampiran 13. Hasil Interpretasi Kebutuhan Pelanggan.....	112
Lampiran 14. Kebutuhan Pelanggan (<i>Customers Requirements</i>).....	113
Lampiran 15. Nilai Tingkat Kepentingan pada setiap Atribut	114
Lampiran 16. Nilai Tingkat Kepuasan pada setiap Atribut.....	115
Lampiran 17. <i>Technical Requirements</i>	116
Lampiran 18. <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	117