

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas	9
2.2 Aplikasi Konsep Kualitas Berdasarkan Pandangan Tradisional Dan Modern .	15
2.3 <i>Quality Function Deployment-QFD</i>	16
2.3.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.3.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.3.3 Tahap-Tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	18
2.3.4 <i>Matrix House Of Quality</i>	19
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Berpikir	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Sumber Data	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis	32
3.6.1 Validitas dan Reliabilitas	33
3.6.2 Analisis Deskriptif	34
3.6.3 Koefisien Korelasi Berperingkat Spearman untuk Matrik HOQ.....	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 38
4.1 Langkah-Langkah Penelitian	38
4.2 Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	39
4.2.2 Lama Menjadi Pelanggan	40
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.3.1 Uji Validitas.....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Analisis Deskripsi Variabel.....	42
4.4.1 Persepsi Tingkat Kepuasan.....	44
4.4.2 Persepsi Tingkat Harapan	46
4.4.3 Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dengan Harapan Pelanggan	48
4.4.4 Tingkat Kepentingan Indikator.....	49
4.5 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	50
4.5.1 Penentuan Kebutuhan Konsumen (<i>Whats</i>)	51
4.5.2 Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen	51
4.5.3 Penentuan <i>Technical Descriptor</i> (<i>Hows</i>).....	52
4.5.4 Penentuan Nilai Target (<i>Goal</i>).....	53
4.5.5 Penentuan Rasio Perbaikan Konsumen (<i>Improvement Ratio</i>).....	53

4.5.6	Penentuan Tingkat Kesulitan Pencapaian <i>Hows</i>	54
4.5.7	Penentuan hubungan <i>Hows dan Whats</i>	55
4.5.8	Penentuan <i>Benchmarking (Competitive Analysis)</i>	57
4.5.9	Penentuan Prioritas Target (<i>Relative Weight</i>).....	58
4.6	Pembahasan.....	61
4.6.1	Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> Pada Rencana Peningkatan Kualitas Produk Batik BL Pekalongan	61
4.6.2	Matriks <i>House of Quality (HOQ)</i> Dalam Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> Pada Rencana Peningkatan Kualitas Produk Batik BL Pekalongan	62
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		69