

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN..... xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Batasan Masalah 6

1.5 Sistematika Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dan Konsep 8

2.1.1 Lip Matte *Beautistyle* 9

2.1.2 Definisi Produk 9

2.1.3 Perancangan dan Pengembangan Produk 11

2.1.4 Kualitas 14

2.1.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.6 <i>Benchmarking</i>	16
2.1.7 Survey Pelanggan	19
2.1.8 Metode Sampling	20
2.1.9 Pengujian Validitas dan Reabilitas	21
2.1.10 Pengolahan Data Kuisisioner	22
2.1.11 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	23
2.2 Penelitian Pendahuluan	35
2.3 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	41
3.1.1 Jenis Penelitian	41
3.1.2 Desain Penelitian.....	41
3.2 Data dan Informasi.....	42
3.3 Teknik Pengambilan Data	42
3.3.1 Menentukan Variabel Kuisisioner	43
3.3.2 Penyebaran Kuisisioner	43
3.3.3 Penyusunan Kuisisioner	44
3.3.4 Penyebaran Kuisisioner Pendahuluan.....	45
3.3.5 Penentuan Jumlah Sample	47
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	48
3.4.1 Teknik Pengolahan	48
3.5 Kesimpulan dan Saran	51

3.6 Langkah – Langkah Penelitian	52
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	55
4.1.1 Data Produk Lipmate <i>Beautystyle</i>	55
4.1.2 Produk Kompetitor.....	55
4.1.3 Pembuatan dan penyebaran Kuisoner	57
4.1.4 Rekapitulasi Kuisoner Terbuka.....	57
4.1.5 Rekapitulasi Kuisoner Tertutup	58
4.2 Pengolahan Data.....	62
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas	62
4.2.2 Memangun Matriks <i>House of Quality</i>	66
4.2.3 Membangun <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Fase II.....	78
4.2.4 Membangun <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Fase III.....	84
4.2.5 Membangun <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Fase IV	92
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Identifikasi Atribut Produk	106
5.1.1 Data Produk Lipmate <i>Beautystyle</i>	107
5.2 Analisa HoQ Level I.....	108
5.2.1 Hubungan <i>Technical Requirement</i> dengan Atribut Produk	109
5.2.2 Hubungan Antar <i>Technical Requirement</i>	111
5.2.3 Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif.....	113
5.3 Analisa HoQ Level II.....	114
5.3.1 Normalisasi Bobot <i>Design Requirement</i>	114

5.3.2 Hubungan Antara <i>Design Requirement</i> dengan <i>Critical Parts and Parts Characteristics</i>	115
5.3.3 Hubungan Antara <i>Critical Parts And Parts Charateristics</i>	116
5.3.4 Prioritas Pengembangan <i>Product Design</i>	117
5.3.5 <i>House of Quality (Design Requirement To Critical Parts and Parts Charasteristics)</i>	118
5.4 Analisa HoQ Level III.....	118
5.4.1 Normalisasi Bobot <i>Critical Parts and Parts Characteristics</i>	118
5.4.2 Hubungan Antara <i>Critical Parts and Parts Characteristics</i> dengan <i>Critical Process Parameters</i>	119
5.4.3 Hubungan Antara <i>Critical Process Parameters</i>	119
5.4.4 Prioritas Pengembangan <i>Process Planning</i>	120
5.4.5 <i>House of Quality (Critical Parts and Parts Charasteristics To Critical Process Parameters)</i>	122
5.5 Analisa HoQ Level IV.....	123
5.5.1 Normalisasi Bobot <i>Critical Process Parameters</i>	124
5.5.2 Hubungan Antara <i>Critical Process Parameters</i> dengan <i>Process Control Characteristics</i>	125
5.5.3 Hubungan Antar <i>Critical Control Characteristics</i>	126
5.5.4 Prioritas Pengembangan <i>Process Control Characteristics</i>	127
5.5.5 <i>House of Quality (Critical Proses to Process Control Planning)</i>	127

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	129
6.2 Saran	131

DAFTAR PUSTAKA

