

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep dan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4 Pengolahan Data	20
3.5 Diagram Alir	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	27
4.1 Pengumpulan Data	27

4.2	Pengolahan Data	31
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		65
5.1	Identifikasi Keinginan Konsumen	65
5.2	Analisis HOQ Level 1.....	65
5.3	Analisis HOQ Level 2.....	67
5.4	Analisis HOQ Level 3.....	69
5.5	Analisis HOQ Level 4.....	70
5.6	Hubungan Antara HOQ Level 1, 2, 3, dan 4	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		73
6.1	Kesimpulan	73
6.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN.....		76

