

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep dan Teori	7
2.1.1. Definisi Produk	7
2.1.2. Perancangan dan Pengembangan Produk	7
2.1.3. Kualitas Produk	9
2.1.4. Pelanggan	11

2.1.5. Survei Pelanggan	12
2.1.6. Metode Sampling	14
2.1.7. Pengujian Validasi dan Reabilitas	15
2.1.8. Pengolahan Data Kuesioner	17
2.1.9. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.10. Quality Function Deployment (QFD)	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	29
3.3. Data Penelitian	31
3.4. Metode Pengolahan dan Analisa Data	34
3.5. Langkah-langkah Penelitian	39

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	42
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2. Sejarah Singkat	43
4.1.3. Ruang Lingkup Bidang Usaha	44
4.1.4. Produk <i>Metallic Shine Lip Cream Matinezprofessionnel</i>	44
4.1.5. Gambaran Umum Responden	45
4.2. Produk Kompetitor	49
4.2.1. Deskripsi Atribut Produk	51
4.3. Pengolahan Data	53
4.3.1. Hasil Pengolahan Data Uji Validitas	53
4.3.2. Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas	54
4.4. Pengolahan Data dengan Metode IPA (<i>Importance Performane Anaysis</i>)..	56
4.5. Membangun Matrix <i>House Of Quality</i> (HoQ)	60
4.5.1. Menentukan Atribut Kebutuhan Knsumen	60
4.5.2. Menyusu Matriks Perencanaan	62

4.5.3. Menentukan Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik	68
4.5.4. Menentukan Hubungan antara Technical Requirement	70
4.5.5. Menentukan Tingkat Hubungan antara Karakteristik Teknis Produk dengan Keinginan Konsumen	72
4.5.6. Membangun Matriks <i>House of Quality</i> (HoQ)	74
4.6. Membangun Matrix <i>House Of Quality</i> (QFD) Fase II	77
4.6.1. Normalisasi Bobot	77
4.6.2. <i>Process Design</i>	78
4.6.3. Interaksi <i>Design Requirements</i> dan <i>Critical Parts and Parts Characteristic</i>	79
4.6.4. Hubungan antar <i>Design Requirements</i>	84
4.6.5. Matriks HoQ Level II	85
4.7. Membangun Matrix <i>House Of Quality</i> (QFD) Fase III	87
4.7.1. Normalisasi Bobot	87
4.7.2. <i>Process Planning</i>	88
4.7.3. Interaksi <i>Critical Parts and Parts Characteristic</i> dengan <i>Critical Process Paramater</i>	89
4.7.4. Nilai <i>Critical Parts and Parts Characteristic</i> dengan <i>Critical Process Paramater</i>	90
4.7.5. Interaksi <i>Critical Parts and Parts Characteristics</i>	93
4.7.6. Matriks HoQ Level III	95
4.8. Membangun Matrix <i>House Of Quality</i> (QFD) Fase IV	96
4.8.1. Normalisasi Bobot	97
4.8.2. <i>Process Control Planning</i>	97
4.8.3. Interaksi <i>Critical Process Parameters</i> dengan <i>Process Control Characteristics</i>	98
4.8.4. Nilai <i>Critical Process Parameters</i> dengan <i>Process Control Characteristics</i>	99
4.8.5. Interaksi <i>Critical Process Parameters</i> dengan <i>Process Control Characteristics</i>	102
4.8.6. Matriks HoQ Level III	103

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden	105
5.2. Analisa Importance Performance Analysis	106
5.3. Analisa House of Quality	107
5.3.1. Analisa HoQ Level I	107
5.3.2. Analisa HoQ Level II	114
5.3.3. Analisa HoQ Level III	116
5.3.4. Analisa HoQ Level IV	118

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	122
6.2. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA	125
-----------------------------	-----

