

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori dan Konsep	6
2.1.1. Pengertian Analisa.....	6
2.1.2. Pembelajaran.....	7
2.1.3. Media Pembelajaran	7
2.1.4. Kualitas Sistem	9
2.1.5. Kualitas Informasi	10
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.7. <i>Quality Function Deployment (QFD) &</i> <i>Matrik House of Quality (HoQ)</i>	15
2.2. Jurnal Terkait	21
2.3. Kerangka Pikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Data dan Informasi	27

3.2.1. Sumber Data, Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	27
3.3. Metode Pengumpulan Data	32
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	32
3.3.2. Populasi, Sampling, Teknik Sampling	32
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	34
3.4.1. Uji Validitas	34
3.4.2. Uji Reliabilitas	35
3.4.3. Analisis <i>Customer Requirement</i>	36
3.4.4. Analisis Tingkat Kepentingan (TKe) / <i>Importance Rating</i>	36
3.4.5. Analisis <i>Technical Requirements Score</i>	37
3.4.6. Analisis <i>Customer Requirements Score</i>	37
3.4.7. Pengimplementasian QFD	38
3.5. Langkah-langkah Penelitian	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Deskripsi Data Penelitian dan Subjek Penelitian	43
4.2. Hasil Uji Validitas	44
4.3. Hasil Uji Reliabilitas	44
4.4. Penentuan Skor Jawaban	45
4.5. Pengimplementasian QFD	46
4.5.1. Fase Pertama (Mengumpulkan Suara Konsumen (<i>Voice of Customer</i>)	46
4.5.2. Fase Kedua (Menyusun Rumah Kualitas / <i>House of Quality</i>)	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67
Daftar Pustaka	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Rangkaian <i>Variable System Quality</i>	29
Tabel 3.2 Rangkaian <i>Variable User Satisfaction</i>	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.3 Penentuan Skor Jawaban	45
Tabel 4.4 Menentukan Tingkat Kepentingan Konsumen (<i>Voice of Customer</i>)	46



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Matrik <i>House of Quality</i> (Sumber: Groover, 2005:769)	20
Gambar 2.2 Pelaksanaan <i>House of Quality</i> Sumber :Tony Wijaya (2011:53)	20
Gambar 2.3 Kerangka Pikiran	25
Gambar 3.1 Teknik Penskoran Angket	28
Gambar 3.2 Pembentukan QFD (Cohen 1995)	39
Gambar4.1 Relative Weight	52
Gambar 4.2 Hubungan <i>Demanded Quality</i> dengan <i>Quality Requirements</i> ..	57
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i>	61
Gambar 4.4 Matrik Korelasi	62

