

DAFTAR ISI

BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II Tinjauan Pustaka.....	6
2.1 Konsep Dasar QFD (Quality Function Deployment).....	6
2.2 Quality Function Deployment (QFD).....	6
2.3 Quality Function Deployment (QFD) - The House Of Quality.....	9
2.4 Pengertian Kualitas	13
2.4.1 Kualitas Produk	13
2.4.2 Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.5 Kepuasan Pelanggan	14
2.6 Uji Validitas	15
2.7 Uji Reliabilitas	16
2.8 Kuesioner	16
2.8.1 Prosedur Menyiapkan Kuesioner	18
2.9 Sepatu.....	20
Bab III Metode Penelitian.....	26
3.1 Metode Penelitian	26

3.2 Uraian Metode Penelitian	28
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
4.1 Pengumpulan Data	36
4.1.1 Sejarah Perusahaan	36
4.1.2 Struktur Organisasi	36
4.1.3 Uraian Proses Pembuatan Sepatu Pantofel.....	39
4.1.4 Identifikasi Variabel Penelitian	42
4.1.5 Penentuan Alat Ukur Penelitian	43
4.1.6 Penentuan Sampel Penelitian	44
4.2 Pengolahan Data	45
4.2.1. Penyebaran Dan Pengumpulan Data Kuesioner <i>Pretest</i>	45
4.2.2 Penyebaran Kuesioner Sebenarnya	52
4.2.3 Uji Kecukupan Data	53
4.2.4 Pembuatan Matriks Perencanaan Produk (<i>Product Planning</i>).....	54
4.2.5 Pembuatan Matriks Perencanaan Komponen (<i>Part Planning</i>).....	75
4.2.6 Pembuatan Matriks Perencanaan Proses (<i>Process Planning</i>)	87
4.2.7 Pembuatan Matriks Perencanaan Produksi (<i>Production Planning</i>)	89
Bab V Analisis dan Pembahasan.....	92
5.1 Analisis Pengumpulan Data.....	92
5.1.1 Analisis Identifikasi Variabel Penelitian.....	92
5.1.2 Analisis Penentuan Alat Ukur Penelitian.....	95
5.1.3 Analisis Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....	95
5.1.4 Analisis Penyebaran Kuesioner Pretest.....	96

5.2 Analisis Pengolahan Data	97
5.2.1 Analisis Uji Kecukupan Data.....	97
5.2.2 Analisis Pembuatan Matriks Perencanaan Produk (<i>Product Planning</i>).....	97
5.2.3 Analisis Pembuatan Matriks Perencanaan Komponen (<i>Part Planning</i>).....	106
5.2.4 Analisis Matriks Perencanaan Proses	108
5.2.5 Analisis Matriks Perencanaan Produksi	108
5.2.6 Usulan Desain Produk	109
Bab VI Kesimpulan dan Saran	111
6.1 Kesimpulan	111
6.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Sepatu Pantofel.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Perawat Di Rumah Sakit Hasan Sadikin, Santo Borromeus dan Al Islam Bandung.....	3
Tabel 4.1 Variabel-variabel Kuesioner Terbuka	45
Tabel 4. 2 Contoh Perhitungan Korelasi <i>Product Moment</i> Untuk Pernyataan ke-1 (Harga Rp. 110.000 – Rp. 150.000).....	46
Tabel 4. 3 Nilai Korelasi <i>Product Moment</i> Kuesioner Eksternal	48
Tabel 4. 4 Nilai Koefisien Reliabilitas (<i>Alpha Cronbach</i>) Kuesioner <i>Pretest</i>	49
Tabel 4. 5 Pendefinisian Kebutuhan dan Keinginan Konsumen ke dalam Istilah Atribut Produk.....	50
Tabel 4. 6 Pendefinisian Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Terhadap Karakteristik Teknik Produk	51
Tabel 4.7 Jumlah Kuesioner	53
Tabel 4.8 Daftar Kebutuhan Dan Keinginan Konsumen (<i>WHATs</i>).....	55
Tabel 4.9 Daftar Pendeskripsian Teknis (<i>HOWs</i>)	56
Tabel 4.10 Rekapitulasi Total dan Rata-rata Penilaian Persepsi Konsumen Eksternal Terhadap Pesaing serta Ekspektasi Konsumen	60
Tabel 4.11 Rekapitulasi Total dan Rata-rata Penilaian Persepsi Pihak Internal Terhadap Pesaing serta Ekspektasi Pihak Internal	61
Tabel 4.12 Jumlah Nilai Ekspektasi Tiap Variabel Persyaratan Konsumen	63
Tabel 4.13 Penentuan Interval Derajat Kepentingan Persyaratan Konsumen.....	64
Tabel 4.14 Nilai Derajat Kepentingan Persyaratan Konsumen	65
Tabel 4.15 Nilai Target Persyaratan Konsumen.....	66
Tabel 4.16 Faktor Skala Persyaratan Konsumen.....	66
Tabel 4.17 Nilai Poin Penjualan Persyaratan Konsumen	67

Tabel 4.18 Nilai Bobot Absolut Persyaratan Konsumen.....	68
Tabel 4.19 Jumlah Nilai Ekspektasi Tiap Variabel Deskripsi Teknis.....	71
Tabel 4.20 Penentuan Interval Derajat Kepentingan Deskripsi Teknis.....	71
Tabel 4.21 Nilai Derajat Kepentingan Deskripsi Teknis.....	72
Tabel 4.22 Nilai Target Deskripsi Teknis	72
Tabel 4.23 Nilai Bobot Absolut Deskripsi Teknis	73
Tabel 4.24 Nilai Bobot Relatif Deskripsi Teknis	74
Tabel 4.25 Daftar <i>Technical Requirement and Target (WHATs)</i>	76
Tabel 4.26 Daftar <i>Critical Part Requirement (HOWs)</i>	77
Tabel 4.27 Rekapitulasi Total Penilaian Kualitas Produk Pihak Internal Terhadap Pesaing Pada Matriks Perencanaan Komponen.....	79
Tabel 4.28 Rekapitulasi Rata - Rata Penilaian Kualitas Produk Pihak Internal Terhadap Pesaing Pada Matriks Perencanaan Komponen	80
Tabel 4.29 Jumlah Nilai Ekspektasi Tiap Variabel Karakteristik Komponen	81
Tabel 4.30 Penentuan Interval Nilai Tingkat Kepentingan Karakteristik Komponen	82
Tabel 4.31 Nilai Tingkat Kepentingan Karakteristik Komponen.....	83
Tabel 4.32 Urutan Prioritas Bobot Absolut Pada Matriks Perencanaan Komponen.....	86
Tabel 4. 33 Urutan Prioritas Bobot Absolut Pada Matriks Perencanaan Proses	89
Tabel 4. 34 Urutan Prioritas Bobot Absolut Pada Matriks Perencanaan Produksi	91
Tabel 5.1 Rekapitulasi Bobot Absolut Dari Yang Tertinggi Sampai Yang Terendah ...	104
Tabel 5. 2 Perbedaan Sepatu Pantofel CV. MADAS dengan Usulan Desain	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Fase QFD (Kannan, 2008)	8
Gambar 2.2 <i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas)	11
Gambar 2.3 Sepatu <i>Platform</i>	21
Gambar 2.4 Peep-Toe	21
Gambar 2.5 Sepatu Boots	21
Gambar 2.6 Sepatu <i>Pump Shoes</i>	22
Gambar 2.7 Sepatu <i>Ballet Flat Shoes</i>	22
Gambar 2.8 Sepatu <i>Loafers</i>	22
Gambar 2.9 Sepatu Stiletto	23
Gambar 2.10 Sepatu Oxford	23
Gambar 2.11 Sepatu Wedges	23
Gambar 3.1 Metode Penelitian	27
Gambar 3.2 Pembentukan Matrik-Matrik, Cohen (1995)	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. MADAS	37
Gambar 4.2 Peta Proses Operasi	42
Gambar 4. 3 Persentasi Responden	52
Gambar 4. 4 Matriks Hubungan Antara WHATs dan HOWs pada Matriks Perencanaan Produk	57
Gambar 4.5 Matriks Hubungan Timbal Balik Antar HOWs	58
Gambar 4.6 Penilaian Pesaing Konsumen Dan Teknis Pada Matriks Perencanaan Produk .	62
Gambar 4.7 Prioritas Persyaratan Konsumen Pada Matriks Perencanaan Produk	70
Gambar 4.8 Prioritas Deskripsi Teknis Pada Matriks Perencanaan Produk	75
Gambar 4.9 Matrik Perancangan Komponen (Fasa 2)	78
Gambar 4.10 Matriks Perencanaan Komponen	85
Gambar 4.11 Matriks Perencanaan Proses (<i>Process Planning</i>)	88

Gambar 4.12 Matriks Perencanaan Produksi 90
Gambar 5. 1 Usulan Desain Sepatu Pantofel Perawat..... 110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A 1 Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner Terbuka.....	118
Lampiran A 2 Kuesioner Eksternal Terbuka.....	121
Lampiran A 3 Kuesioner Eksternal Tertutup	124
Lampiran A 4 Kuesioner Tertutup Internal 1	130
Lampiran A 5 Kuesioner Tertutup Internal 2	134
Lampiran B 1 Data Mentah Ekspektasi Konsumen Kuesioner Pendahuluan (<i>pretest</i>).....	139
Lampiran B 2 Data Mentah Persepsi Konsumen Terhadap Sepatu Pantofel CV. MADAS Kuesioner Pendahuluan (<i>pretest</i>).....	140
Lampiran B 3 Data Mentah Persepsi Konsumen Terhadap Sepatu Pantofel CV. ALASKA	141
Lampiran C 1 Hasil Uji SPSS Ekspektasi	142
Lampiran C 2 Hasil Uji SPSS Persepsi CV. MADAS	142
Lampiran C 3 Hasil Uji SPSS Persepsi CV. ALASKA	143
Lampiran D 1 Data Ekspektasi Konsumen Kuesioner Sebenarnya	144
Lampiran D 2 Persepsi Konsumen Terhadap Sepatu Pantofel Perawat CV.MADAS.....	147
Lampiran D 3 Persepsi Konsumen Terhadap Sepatu Pantofel Perawat CV.ALASKA	150
Lampiran E 1 Data Ekspektasi Pihak Internal Kuesioner Internal.....	153
Lampiran E 2 Data Persepsi Pihak Internal Kuesioner Internal Terhadap CV.MADAS dan CV.ALASKA	154
Lampiran E 3 Data Harapan Pihak Internal Kuesioner Internal II.....	155
Lampiran E 4 Data Persepsi Pihak Internal Kuesioner Internal II (CV. MADAS).....	155
Lampiran E 5 Data Persepsi Pihak Internal Kuesioner Internal II (CV. ALASKA).....	155
Lampiran F 1 Rata-Rata Ekspektasi Karyawan.....	156
Lampiran G 1 Tabel Kurva Normal	157