

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR RUMUS	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-4
1.3 Tujuan	I-4
1.4 Manfaat	I-5
1.5 Batasan Masalah	I-5
1.6 Posisi Penelitian	I-6
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Product	II-1
2.2 Inovasi Product.....	II-3
2.3 Kualitas Produk.....	II-4
2.4 Kualitas Makanan (<i>product Quality</i>).....	II-4

2.5 Dimensi Kualitas Product.....	II-6
2.7 Metode <i>Quality Fuction Deployment</i>	II-7
2.7.1 Tujuan <i>Quality Fuction Deployment</i>	II-9
2.7.2 Manfaat <i>Quality Fuction Deployment</i>	II-9
2.7.3 Prinsip, Tahapan Implementasi dan Langkah QFD	II-10
2.8 Pengertian (HOQ)	II-13
2.9 Metode Kano.....	II-15
2.9.1 <i>Basic Needs</i>	II-16
2.9.2 <i>Performance Need</i>	II-16
2.9.3 <i>Excitement Need</i>	II-16
2.10 Pengertian <i>Benchmarking</i>	II-16
2.10.1 Tujuan dan Manfaat <i>Bencmarking</i>	II-17
2.10.2 Jenis <i>Benchmarking</i>	II-18
2.10.3 Sumber Informasi <i>Benchmarking</i>	II-19
2.10.4 Proses <i>Benchmarking</i>	II-20
2.10.5 Evaluasi Konsep <i>Benchmarking</i>	II-22
2.10.6 Implementasi <i>Benchmarking</i>	II-23
2.11 Pengertian Tentang Sampel.....	II-24
2.12 Metode Sampling	II-25
2.13 Menyusun Kuisisioner	II-27
2.14 Pengujian Konsep.....	II-31
2.14.1 Mendefinisikan Maksud Pengujian Konsep.....	II-31
2.14.2 Memilih Populasi Survei.....	II-32
2.14.3 Memilih Format Survei	II-32
2.14.4 Mengkomunikasikan Konsep.....	II-33
2.14.5 Mengukur Respon Pelanggan	II-35
2.14.6 Menginterpretasikan Hasil	II-35
2.14.7 Merefleksikan Hasil dan Proses	II-38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Berfikir.....	III-1
3.2 Studi Pendahuluan.....	III-3
3.3 Studi Literatur	III-3
3.4 Identifikasi Masalah	III-3
3.5 Perumusan Masalah	III-3
3.6 Menetapkan Tujuan Penelitian.....	III-4
3.7 Populasi dan Sampel	III-4
3.7.1 Populasi	III-4
3.7.2 Sampel.....	III-4
3.8 Pembuatan Kuisisioner	III-5
3.8.1 Menentukan Variable	III-5
3.8.2 Daftar Pertanyaan Kuisisioner	III-6
3.8.3 Susunan Kuisisioner	III-7
3.8.4 Menentukan Skala Pengukuran.....	III-7
3.3.7 Membuat Pertanyaan.....	III-7
3.9 Uji <i>Valid</i> dan <i>Reliable</i>	III-7
3.9.1 Perhitungan uji Valid dengan Software SPSS	III-9
3.9.2 Perhitungan uji Reliable dengan Software SPSS	III-9
3.10 Pengumpulan Data	III-9
3.10.1 Pengumpulan Data Primer dan Data Skunder.....	III-9
3.10.2 Teknik Pengumpulan Data.....	III-10
3.11 Pengolahan Data	III-10
3.11.1 <i>Quality Fuction Deployment</i>	III-10
3.11.2 Menentukan <i>Benchmarking</i>	III-13
3.11.3 Pengujian Konsep.....	III-13
3.12 Analisa Pengolahan Data	III-13
3.13 Penutup.....	III-13

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Perusahaan	IV-1
4.2 Pengumpulan Data	IV-1
4.2.1 Deskriptif Data	IV-1
4.3 Pengolahan Data.....	IV-5
4.3.1 <i>Quality Fuction Deployment</i>	IV-5
4.4 Matrik HOQ <i>Technical Requirement to</i> <i>Process Requirement</i>	IV-17
4.4.1 Normalisasi Bobot.....	IV-18
4.4.2 Process Requirement.....	IV-18
4.4.3 Menentukan Hubungan Keinginan Konsumen Dengan Parameter Teknik.....	IV-19
4.4.4 Menentukan Technical Corelation	IV-20
4.4.5 Menentukan Urutan Prioritas Procedure	IV-21
4.5 Perusahaan <i>Benchmarking</i>	IV-24
4.6 <i>Benchmarking</i> Produk dengan Pendekatan Reserve Engineering	IV-25
4.6.1 Bencmarking Kualitas Bahan yang Digunakan	IV-25
4.6.2 <i>Benchmarking</i> Kualitas Warna Yang Digunakan	IV-26
4.6.3 <i>Benchmarking</i> Penampilan yang disajikan.....	IV-27
4.6.4 <i>Benchmarking</i> Porsi atau ukuran yang diberikan.....	IV-27
4.6.5 <i>Benchmarking</i> Bentuk yang Ditampilkan	IV-27
4.6.6 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Terhadap Tekstur	IV-27
4.6.7 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Terhadap Aroma	IV-28
4.6.8 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian keinginan Terhadap Tingkat Kesegaran	IV-28
4.6.9 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Varian Rasa	IV-28
4.6.10 <i>Benchmarking</i> Daya Tahan Es Tebu	IV-29
4.6.11 <i>Benchmarking</i> Kebersihan dalam Proses Produksi....	IV-29
4.6.12 <i>Benchmarking</i> Kebersihan Tempat Jualan.....	IV-29
4.6.13 <i>Benchmarking</i> Fasilitas Yang Diberikan	IV-29

4.6.14 <i>Benchmarking</i> Kenyamanan Memarkirkan Kendaraan	IV-30
4.6.15 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Harga dengan Kualitas....	IV-30
4.6.16 <i>Benchmarking</i> Kemampuan Promosi	IV-30
4.6.17 <i>Benchmarking</i> Kemampuan Pelayanan Berkomunikasi dengan Customer.....	IV-31
4.6.18 <i>Benchmarking</i> Penanganan Keluhan Customer	IV-31
4.6.19 <i>Benchmarking</i> Ketepatan Waktu Pelayanan	IV-32
4.6.20 <i>Benchmarking</i> Keramahan, Perhatian Dan Kesopanan Penjual	IV-32
4.7 Pengujian Konsep Ke Pasar	IV-33

BAB V ANALISA

5.1 Analisis Demografi Responden.....	V-1
5.2 Analisis Pengolahan Data	V-2
5.2.1 <i>Quality Function Deployment</i>	V-2
5.2.2 Analisis Matrik HOQ <i>Technical Requirement</i> <i>To Process Requirement</i>	V-19
5.3 Analisis <i>Benchmarking</i> Produk dengan Pendekatan Reverse Engineering	V-26
5.3.1 <i>Benchmarking</i> Kualitas Bahan yang Digunakan.....	V-26
5.3.2 <i>Benchmarking</i> Kualitas Warna yang Digunakan	V-26
5.3.3 <i>Benchmarking</i> Penampilan Air Tebu	V-27
5.3.4 <i>Benchmarking</i> Bentuk yang Disajikan.....	V-27
5.3.5 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Terhadap Tekstur Air Tebu	V-27
5.3.6 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Terhadap Aroma	V-28
5.3.7 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Keinginan terhadap Kesegaran Air Tebu	V-28
5.3.8 <i>Benchmarking</i> Kesesuaian Varian Rasa yang Diberikan.....	V-28

5.3.9 <i>Benchmarking</i> Daya Tahan Air Tebu	V-28
5.3.10 <i>Benchmarking</i> Kebersihan Proses Produksi.....	V-29
5.3.11 <i>Benchmarking</i> Kebersihan Tempat Jualan.....	V-29
5.3.12 <i>Benchmarking</i> Fasilitas yang Diberikan	V-30
5.3.13 <i>Benchmarking</i> Kenyamanan Parkir Kendaraan	V-30
5.3.14 <i>Benchmarking</i> Harga dengan Kualitas.....	V-30
5.3.15 <i>Benchmarking</i> Kemampuan Promosi.....	V-31
5.3.16 <i>Benchmarking</i> Kemampuan Pelayanan Berkomunikasi dengan Customer	V-31
5.3.17 <i>Benchmarking</i> Ketepatan Waktu Pelayanan	V-32
5.3.18 <i>Benchmarking</i> Keramahan, Perhatian Dan Kesopanan Penjual	V-32
5.4 Analisis Pengujian Konsep Ke Pasar	V-33

BAB VI Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran.....	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP