

ABSTRAK

Seiring dengan krisis ekonomi yang menimpa Indonesia saat ini, terjadi banyak sekali perkembangan di segala aspek di dalam negeri salah satunya adalah perkembangan di dunia bisnis terutama bisnis yang berkaitan erat secara langsung dengan pelanggan. Dengan adanya perkembangan di dunia bisnis ini maka setiap usaha bisnis dituntut untuk selalu cermat dalam memperhatikan pemenuhan keinginan pasar. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas mutu pelayanan yang menyertai suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku pelanggan yang berikutnya. Jika kepuasan tinggi maka akan mendorong kesetiaan pelanggan yang tinggi. Rocafella adalah salah satu usaha butik yang berlokasi di mall BTC. Saat ini butik rocafella sedang menghadapi masalah, yaitu berkurangnya jumlah pelanggan yang datang ke butik Rocafella.

Untuk itu, perlu dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. Pada penelitian ini digunakan metode QFD. Dalam membuat QFD diperlukan *customer needs* yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner terbuka. Kuesioner disebar dengan menggunakan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling*. Respondennya adalah pelanggan butik rocafella yang datang berbelanja di butik Rocafella dan juga pelanggan di butik pesaing (butik sister) sebanyak 30 responden. Data yang diperoleh kemudian diolah, dihitung, dan disajikan dalam *planning Matrix*. Pada pengolahannya metode QFD digunakan untuk merancang dan menyusun perbaikan, dimana QFD tahap 1 *House of Quality* terdapat beberapa prioritas utama yaitu efektivitas pengaturan rak pajangan. Dari hasil QFD tahap 2 Design Planning, yang menjadi prioritas utama adalah tata letak *fitting room*, rak pajangan, meja kasir dan etalase.

Dari rumah QFD tersebut didapat usulan yang membantu butik rocafella untuk memperbaiki pelayanan jasanya beberapa usulan adalah mengatur tata letak butik yang berkaitan dengan metode pemajangan produk yang ditawarkan, penataan gang, metode penyimpanan produk di storage dan tata letak storage sehingga dapat membantu mempercepat pelayanan yang diberikan oleh butik Rocafella kepada pelanggannya dan juga usulan penyediaan *stock card* produk yang dapat mempermudah pengecekan, pemilihan dan pengambilan produk yang dibutuhkan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan jika butik Rocafella ingin memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah berdasarkan pelaksanaan prioritas yang telah ditentukan dari rumah QFD yang ada.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Manfaat Penelitian	1-4
1.7 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perkembangan Bisnis Jasa	2-1
2.2 Jasa	2-1
2.2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.2.2 Klasifikasi Jasa	2-3
2.2.3 Karakteristik Jasa	2-6
2.3 Kualitas Jasa	2-7
2.3.1 Pengertian Kualitas	2-7
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa	2-7
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-8
2.3.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	2-11
2.4 Kepuasan Pelanggan	2-12
2.4.1 Konsep Mengenai Pelanggan	2-12
2.4.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	2-13

2.4.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	2-13
2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2-14
2.5 Metode Pengumpulan Data	2-15
2.5.1 Wawancara	2-15
2.5.2 Kuesioner	2-16
2.5.3 Observasi	2-17
2.6 Populasi dan Sampel	2-19
2.6.1 Populasi	2-19
2.6.2 Sampel	2-19
2.6.2.1 Teknik Sampling	2-20
2.6.2.2 Ukuran Sampel	2-22
2.7 Skala Pengukuran	2-23
2.7.1 Macam-Macam Skala Pengukuran	2-23
2.7.2 Tipe Skala Pengukuran	2-25
2.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-26
2.8.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-27
2.8.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-29
2.9 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-30
2.9.1 Sejarah QFD	2-30
2.9.2 Definisi QFD	2-31
2.9.3 QFD dan TQM	2-31
2.9.4 Manfaat QFD	2-31
2.9.5 Tahapan QFD	2-33
2.9.6 <i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas)	2-34
2.9.6.1 <i>Customer Needs & Benefit</i>	2-35
2.9.6.2 <i>Planning Matrix</i>	2-36
2.9.7 <i>House of Quality</i> (HOQ) Tahap 2	2-40
2.10 Anthopometri.....	2-42
2.10.1 Teknik Perancangan.....	2-42
2.10.2 Persentil.....	2-42
2.11 Perencanaan Tata Letak.....	2-43

2.11.1 Penentuan Luas Lantai.....	2-43
2.11.2 <i>Activity Relationship Chart</i>	2-44
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	3-1
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3 Studi Pustaka.....	3-5
3.4 Perumusan Masalah.....	3-5
3.5 Tujuan Penelitian.....	3-5
3.6 Penentuan Obyek Penelitian.....	3-5
3.7 Penentuan Teknik Sampling dan jumlah sampel.....	3-6
3.8 Identifikasi Variabel Harapan Pelanggan.....	3-6
3.9 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-7
3.10 Validitas Konstruk.....	3-7
3.11 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan.....	3-8
3.12 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan.....	3-8
3.13 Pengujian Validitas	3-8
3.14 Pengujian Reliabilitas	3-9
3.15 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	3-9
3.16 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Lanjutan	3-9
3.17 Pengolahan Data Dengan Metode QFD	3-10
3.18 Analisis.....	3-15
3.19 Pengembangan Usulan.....	3-15
3.20 Kesimpulan dan Saran	3-15
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Butik Rocafella.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi Butik Rocafella	4-2
4.1.3 <i>Job Description</i>	4-2
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4-3
4.2.1 Penentuan Variabel Harapan Pelanggan	4-4
4.2.2 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan	4-6

4.2.3 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan.....	4-6
4.3 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	4-6
4.3.1 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	4-7
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	
Kuesioner Penelitian Pendahuluan	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Kuesioner	
Penelitian Pendahuluan	5-1
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner	
Penelitian Pendahuluan	5-5
5.2 <i>House Of Quality</i> Tahap 1	5-5
5.2.1 <i>Customer Needs</i>	5-5
5.2.2 <i>Planning Matrix</i>	5-11
5.2.2.1 <i>Importance to Customer (ItC)</i>	5-11
5.2.2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	
<i>Performance (CuSP)</i>	5-13
5.2.2.3 <i>Competitive Satisfaction</i>	
<i>Performance (CoSP)</i>	5-15
5.2.2.4 <i>Goal</i>	5-17
5.2.2.5 <i>Improvement Ratio (IR)</i>	5-19
5.2.2.6 <i>Sales Point</i>	5-20
5.2.2.7 <i>Raw Weight (RW)</i>	5-22
5.2.2.8 <i>Normalized Raw Weight(NRW)</i>	5-24
5.2.2.9 <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	5-25
5.2.2 <i>Technical Response (SQSc)</i>	5-27
5.2.3 <i>Impact, Relationship dan Priority (HOQ 1)</i>	5-28
5.2.3.1 <i>Impact</i>	5-29
5.2.3.2 <i>Relationship</i>	5-30
5.2.3.3 <i>Priorities</i>	5-30
5.2.4 <i>Technical Correlation (HOQ 1)</i>	5-34
5.2.5 <i>Direct Of Goodness (HOQ 1)</i>	5-36

5.2.6 <i>Technical Benchmark</i> (HOQ 1)	5-37
5.2.7 <i>Targets</i>	5-49
5.3 <i>Matrix Design</i> (Design Planning).....	5-60
5.3.1 <i>Design Characteristic</i>	5-63
5.3.2 <i>Impact</i>	5-64
5.3.3 <i>Relationship</i>	5-65
5.3.4 <i>Priorities</i>	5-71
5.3.5 <i>Technical correlation</i>	5-68
5.3.6 <i>Tehnickal Benchmark</i>	5-71
5.3.7 <i>Target</i>	5-89
5.4 <i>Usulan</i>	5-111
5.4.1 <i>Usulan Tata Letak Butik</i>	5-111
5.4.1.1 <i>Penentuan Jumlah Stok Produk</i>	5-112
5.4.1.2 <i>Ukuran Tiap Produk</i>	5-113
5.4.1.3 <i>Ukuran Rak Pajangan tiap Produk</i>	5-115
5.4.1.3.1 <i>Ukuran Rak Pajangan Sepatu</i>	5-116
5.4.1.3.2 <i>Ukuran Rak Pajangan Tas</i>	5-117
5.4.1.3.3 <i>Ukuran Rak Pajangan Baju</i>	5-118
5.4.1.3.4 <i>Ukuran Rak Pajangan Celana</i>	5-119
5.4.1.3.5 <i>Ukuran Rak Pajangan Cardigan</i>	5-121
5.4.1.3.6 <i>Ukuran Rak Pajangan Legging</i>	5-122
5.4.1.3.7 <i>Ukuran Etalase</i>	5-123
5.4.1.4 <i>Ukuran Rak Pajangan Sesuai Kebutuhan</i>	5-124
5.4.1.4.1 <i>Rak Pajangan 1</i>	5-125
5.4.1.4.2 <i>Rak Pajangan 2</i>	5-126
5.4.1.4.3 <i>Rak Pajangan 3</i>	5-127
5.4.1.4.4 <i>Rak Pajangan 4</i>	5-128
5.4.1.4.5 <i>Rak Pajangan Tas</i>	5-129
5.4.1.4.6 <i>Rak Pajangan Cardigan</i>	5-130
5.4.1.4.7 <i>Rak Pajangan Legging</i>	5-131
5.4.1.4.8 <i>Etalase</i>	5-132

5.4.1.5 Ukuran Rak Pajangan + Kelonggaran	
5.4.1.5.1 Ukuran Rak Pajangan 1	5-133
5.4.1.5.2 Ukuran Rak Pajangan 2	5-134
5.4.1.5.3 Ukuran Rak Pajangan 3	5-135
5.4.1.5.4 Ukuran Rak Pajangan 4	5-135
5.4.1.5.5 Ukuran Rak Pajangan Cardigan	5-137
5.4.1.5.6 Ukuran Rak Pajangan Tas	5-137
5.4.1.5.7 Ukuran Etalase	5-138
5.4.1.6 Jumlah Rak Pajangan Yang Dibutuhkan	5-139
5.4.1.7 Jumlah Etalase	5-140
5.4.1.8 Ukuran <i>Storage</i>	5-141
5.4.1.8.1 Ukuran Produk Dalam <i>storage</i>	5-141
5.4.1.8.2 Ukuran <i>storage</i> Yang Dibutuhkan	
Per Produk	5-142
5.4.1.8.3 Ukuran <i>storage</i> yang dibutuhkan	5-144
5.4.1.8.4 Ukuran <i>Storage</i>	5-146
5.4.1.8.4.1 Ukuran <i>storage</i> (dibawah	
Rak Pajangan Sepatu)	5-146
5.4.1.8.4.2 Ukuran <i>storage</i> (dibawah	
Rak Pajangan 1)	5-148
5.4.1.9 Ukuran <i>Fitting Room</i>	5-150
5.4.1.10 Ukuran Meja Kasir	5-151
5.4.1.11 Penyesuaian Meja Kasir dengan Etalase	5-153
5.4.1.12 Luas Lantai	5-155
5.4.1.13 ARC Keseluruhan	5-156
5.4.1.14 Analisis Kedekatan atau Keterkaitan Seluruh	
Perangkat Butik	5-157
5.4.1.15 Layout Butik	5-158
5.4.2 Usulan Metode Pemajangan Produk	5-161
5.4.3 Usulan Penyediaan <i>Stock Card</i> Per Produk	5-162

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 6-1

6.2 Saran 6-6

DAFTAR PUSTAKA xvii

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Alasan Nilai Kedekatan	2 - 44
4.1	Hasil Kuesioner Terbuka (Butik Pesaing)	4 - 4
4.2	Variabel Harapan Pelanggan	4 - 4
5.1	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5 - 2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan Butik Rocafella	5 - 3
5.3	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan Butik Pesaing	5 - 4
5.4	Nilai <i>Important to Customer</i>	5 - 6
5.5	Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i> (CuSP)	5 - 8
5.6	Nilai <i>Competitive Satisfaction Performance</i> (CoSP)	5 - 10
5.7	Nilai Goal	5 - 11
5.8	Nilai <i>Improvement Ratio</i>	5 - 13
5.9	Nilai <i>Sales Point</i>	5 - 15
5.10	Nilai <i>Raw Weight</i>	5 - 16
5.11	Nilai <i>Normalized Raw Weight</i>	5 - 18
5.12	Nilai <i>Cumulative Normalized Raw Weight</i>	5 - 20
5.13	Penentuan Prioritas Untuk Tiap <i>Technical Response</i>	5 - 26
5.14	<i>Technical Benchmark Technical Response 19</i>	5 - 29
5.15	<i>Technical Benchmark Technical Response 6</i>	5 - 29
5.16	<i>Technical Benchmark Technical Response 7</i>	5 - 29
5.17	<i>Technical Benchmark Technical Response 18</i>	5 - 30
5.18	<i>Technical Benchmark Technical Response 20</i>	5 - 30
5.19	<i>Technical Benchmark Technical Response 15</i>	5 - 30
5.20	<i>Technical Benchmark Technical Response 8</i>	5 - 30
5.21	<i>Technical Benchmark Technical Response 22</i>	5 - 31
5.22	<i>Technical Benchmark Technical Response 23</i>	5 - 31
5.23	<i>Technical Benchmark Technical Response 33</i>	5 - 31

5.24	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 35</i>	5 - 31
5.25	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 25</i>	5 - 32
5.26	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 26</i>	5 - 32
5.27	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 27</i>	5 - 32
5.28	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 28</i>	5 - 32
5.29	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 2</i>	5 - 33
5.30	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 1</i>	5 - 33
5.31	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 3</i>	5 - 33
5.32	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 17</i>	5 - 33
5.33	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 21</i>	5 - 34
5.34	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 30</i>	5 - 34
5.35	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 37</i>	5 - 34
5.36	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 38</i>	5 - 34
5.37	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 46</i>	5 - 35
5.38	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 16</i>	5 - 35
5.39	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 39</i>	5 - 35
5.40	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 40</i>	5 - 35
5.41	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 13</i>	5 - 36
5.42	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 31</i>	5 - 36
5.43	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 9</i>	5 - 36
5.44	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 14</i>	5 - 36
5.45	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 29</i>	5 - 37
5.46	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 34</i>	5 - 37
5.47	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 36</i>	5 - 37
5.48	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 3</i>	5 - 37
5.49	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 24</i>	5 - 38
5.50	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 32</i>	5 - 38
5.51	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 4</i>	5 - 38
5.52	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 10</i>	5 - 38
5.53	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 11</i>	5 - 39
5.54	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response 42</i>	5 - 39

5.55	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response</i> 43	5 - 39
5.56	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response</i> 44	5 - 39
5.57	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response</i> 40	5 - 40
5.58	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response</i> 45	5 - 40
5.59	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Technical Response</i> 12	5 - 40
5.60	Penentuan Prioritas Untuk Tiap <i>Design Characteristic</i>		5 - 57
5.61	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 10	5 - 61
5.62	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 40	5 - 61
5.63	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 45	5 - 62
5.64	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 21	5 - 62
5.65	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 39	5 - 62
5.66	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 41	5 - 62
5.67	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 44	5 - 63
5.68	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 61	5 - 63
5.69	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 11	5 - 63
5.70	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 19	5 - 63
5.71	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 31	5 - 64
5.72	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 57	5 - 64
5.73	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 9	5 - 64
5.74	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 18	5 - 64
5.75	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 22	5 - 65
5.76	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 23	5 - 65
5.77	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 17	5 - 65
5.78	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 46	5 - 65
5.79	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 36	5 - 66
5.80	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 37	5 - 66
5.81	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 38	5 - 66
5.82	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 3	5 - 66
5.83	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 4	5 - 67
5.84	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 20	5 - 67
5.85	<i>Technical Benchmark</i>	<i>Design Characteristic</i> 29	5 - 67

5.86	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 30</i>	5 - 67
5.87	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 32</i>	5 - 68
5.88	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 43</i>	5 - 68
5.89	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 58</i>	5 - 68
5.90	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 62</i>	5 - 68
5.91	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 5</i>	5 - 69
5.92	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 48</i>	5 - 69
5.93	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 59</i>	5 - 69
5.94	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 65</i>	5 - 69
5.95	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 66</i>	5 - 70
5.96	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 7</i>	5 - 70
5.97	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 42</i>	5 - 70
5.98	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 28</i>	5 - 70
5.99	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 33</i>	5 - 71
5.100	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 34</i>	5 - 71
5.101	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 49</i>	5 - 71
5.102	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 60</i>	5 - 71
5.103	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 12</i>	5 - 72
5.104	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 13</i>	5 - 72
5.105	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 16</i>	5 - 72
5.106	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 55</i>	5-72
5.107	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 1</i>	5 - 73
5.108	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 2</i>	5 - 73
5.109	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 15</i>	5 - 73
5.110	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 27</i>	5 - 73
5.111	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 47</i>	5 - 74
5.112	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 8</i>	5 - 74
5.113	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 24</i>	5 - 74
5.114	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 35</i>	5 - 74
5.115	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 52</i>	5 - 75
5.116	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 53</i>	5 - 75

5.117	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 54</i>	5 - 75
5.118	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 67</i>	5 - 75
5.119	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 68</i>	5 - 76
5.120	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 6</i>	5 - 76
5.121	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 50</i>	5 - 76
5.122	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 51</i>	5 - 76
5.123	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 56</i>	5 - 77
5.124	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 63</i>	5 - 77
5.125	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 64</i>	5 - 77
5.126	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 73</i>	5 - 77
5.127	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 25</i>	5 - 78
5.128	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 69</i>	5 - 78
5.129	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 70</i>	5 - 78
5.130	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 71</i>	5 - 78
5.131	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 72</i>	5 - 79
5.132	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 14</i>	5 - 79
5.133	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 26</i>	5 - 79
5.134	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 74</i>	5 - 79
5.135	<i>Technical Benchmark Design Characteristic 75</i>	5 - 80
5.136	Penentuan Stok Produk	5 - 102
5.137	Penentuan Stok Produk Celana	5 - 103
5.138	Ukuran Produk	5 - 104
5.139	Ukuran Rak Pajangan Sepatu	5 - 106
5.140	Ukuran Rak Pajangan Tas	5 - 107
5.141	Ukuran Rak Pajangan Baju, Bolero dan Gaun	5 - 108
5.142	Ukuran Rak Pajangan Celana	5 - 109
5.143	Ukuran Rak Pajangan Cardigan	5 - 111
5.144	Ukuran Rak Pajangan Legging	5 - 112
5.145	Ukuran Etalase	5 - 113
5.146	Ukuran Rak Pajangan 1	5 - 114
5.147	Ukuran Rak Pajangan 2	5 - 115

5.148	Ukuran Rak Pajangan 3	5 - 116
5.149	Ukuran Rak Pajangan 4	5 - 117
5.150	Ukuran rak Pajangan Tas	5 - 119
5.151	Ukuran Rak Pajangan Cardigan	5 - 120
5.152	Ukuran Rak Pajangan Legging	5 - 121
5.153	Ukuran Etalase	5 - 122
5.154	Ukuran Rak Pajangan 1 + 10 %	5 - 123
5.155	Ukuran Rak Pajangan 2 + 10 %	5 - 124
5.156	Ukuran Rak Pajangan 3 + 10 %	5 - 124
5.157	Ukuran Rak Pajangan 4 + 10 %	5 - 125
5.158	Ukuran Rak Pajangan Cardigan + 10%	5 - 127
5.159	Ukuran Rak Pajangan Tas + 10%	5 - 127
5.160	Ukuran Etalase + 10 %	5 - 128
5.161	Jumlah Rak Pajangan + Penggabungan Produk	5 - 129
5.162	Jumlah Etalase	5 - 130
5.163	Ukuran Produk Disimpan	5 - 131
5.164	Ukuran <i>storage</i> per produk	5 - 132
5.165	Ukuran <i>storage</i> yang dibutuhkan	5 - 134
5.166	Ukuran <i>storage</i> (dibawah rak pajangan sepatu)	5 - 136
5.167	Ukuran <i>storage</i> (di bawah rak pajangan 1)	5 - 138
5.168	Data Anthopometri	5 - 140
5.169	Kebutuhan Ukuran Meja kasir	5 - 143
5.170	Luas Lantai Butik	5 - 145
5.171	Derajat Kedekatan	5 - 147
5.172	Alasan Nilai Kedekatan	5 - 147
5.173	Analisis Kedekatan dan Keterkaitan Seluruh Perangkat Butik	5 - 147
5.174	Keterangan Gambar Layout Butik	5 - 148

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 - 13
2.2	Teknik Sampling	2 - 20
2.3	Skala Pengukuran	2 - 24
2.4	Empat Fase Dalam <i>Quality Function Deployment</i>	2 - 34
2.5	<i>House Of Quality</i>	2 - 35
3.1	Metode Penelitian	3 - 2
3.2	Diagram Alir Pengolahan Data Dengan QFD Tahap 1	3 - 13
3.3	Diagram Alir Pengolahan Data Dengan QFD Tahap 2	3 - 15
4.1	Struktur Organisasi Butik Rocafella	4 - 2
5.1	ARC Keseluruhan	5 - 146
5.2	Layout Butik Rocafella	5 - 148

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Validitas Konstruk	L1-1
2	Kuesioner Penelitian	L2-1
3	Data Mentah Tingkat Kepentingan	L3-1
4	Data Mentah Tingkat Kepuasan Butik Rocafella	L4-1
5	Data Mentah Tingkat Kepuasan Butik Pesaing	L5-1
6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	L6-1
7	HOQ Tahap 1	L7-1
8	HOQ Tahap 2	L8-1
10	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	L9-1
11	Berita Acara Seminar Isi Tugas Akhir	L10-1