DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK ix
DAFTAR SIMBOL x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 6
1.6 Sistematika Penulisan 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen Strategis dan Komponennya 8
2.2 Tahap-tahap Manajemen Strategis 9
2.3 Model Manajemen Strategis 10
2.4 Keuntungan Manajemen Strategis 11
2.5 Quality Function Deployment 12
2.5.1 Matrik perencanaan produk(HOQ) 13
2.5.2 Matrik perencanaan PART(*part deployment*) 16
2.6 Analisis *SWOT* 17
2.7 Langkah Menyusun Kuisioner 19
2.8 Uji Validitas 20
2.9 Uji Reliabilitas 22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendahuluan 24
3.2 Pengumpulan Data 24
3.3 Data yang dibutuhkan 25
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data 26
3.4.1 Penentuan Sampel 26
3.4.2 Teknik Pengolahan Data 28
3.5 Kerangka Penelitian 30

DAFTAR SIMBOL

X = Variabel mengenai tingkat kinerja perusahaan

Y = Variabel mengenai tingkat kepentingan konsumen

N' = Jumlah sampel minimal

Z = Nilai Z (tabel normal) yang berhubungan dengan tingkat ketelitian

α = Tingkat ketelitian

p = Proporsi yang diduga

e = Error (Kesalahan maksimum yang diperbolehkan dan masih dapat ditolerir)

M = Jumlah atribut

JK_X = Jumlah kuadrat total skor butir

JK_Y = Jumlah kuadrat total skor faktor

SB_X = Simpangan baku skor butir

SB_Y = Simpangan baku skor faktor

r_{hitung} = Nilai rasio yang didapatkan dari perhitungan manual

r_{tabel} = Nilai rasio yang didapatkan dari tabel

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data 31
4.1.1 Faktor Internal 31
4.1.1.1 Tinjauan Singkat Perusahaan Dagang 31
4.1.1.2 Tujuan Perusahaan 32
4.1.1.3 Data Operasional 32
4.1.1.4 Nilai – Nilai Perusahaan 32
4.1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 33
4.1.1.6 Produk 33
4.1.1.7 Data Pemasaran dan Distribusi 34
4.1.1.8 Sumber Daya 35
4.1.1.9 Prestasi 35
4.1.2 Faktor Eksternal 36
4.1.2.1 Pemasok 36
4.1.2.2 Pemerintah 36
4.1.2.3 Teknologi 37
4.1.2.4 Konsumen 38
4.1.2.5 Pesaing 38
4.2 Pengolahan Data 39
4.2.1 Uji Kecukupan Data 39
4.2.2 Uji Validitas Data 40
4.2.3 Uji Reliabelitas Data 45
4.2.4 *Quality Function Deployment* (QFD) 46
4.2.4.1 *House of Quality* (HOQ) 46
4.2.4.1.1 Kebutuhan Pelanggan *(Customer Requirement)* 46
4.2.4.1.2 Importance Rating 47
4.2.4.1.3 Evaluasi Pembanding (*Customer Competitive Evaluation*) 49
4.2.4.1.4 Menerjemahkan Kebutuhan Pelanggan (Customer Requirement) ke Dalam Kebutuhan Teknis (Technical Requiremet) 51
4.2.4.1.5 Hubungan Antara Kebutuhan Pelanggan (Customer Requirement) Dengan Kebutuhan Teknis (Technical Requirement) 54
4.2.4.1.6 Penentuan Target Kebutuhan Teknis Arah Perbaikannya 55
4.2.4.1.7 Penentuan Nilai Kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Teknis 58
4.2.4.1.8 Penetuan Hubungan Antar Kebutuhan Teknis 64
4.2.4.1.9 Gap Analysis 64
4.2.4.1.10 Goal 67
4.2.4.1.11 Sales Point 67

4.2.4.1.12 Improvement Ratio 67
4.2.4.1.13 Berat Bobot Baris (Raw Weight) 69
4.2.4.1.14 Action 71
4.2.4.2 Matrik *Part Deployment* 73
4.2.5 Analisa SWOT 78

BAB V PEMBAHASAN
5.1 *Quality Function Deployment (QFD)* 83
5.1.1 *House of Quality (HOQ)* 83
5.1.1.1 Kebutuhan Pelanggan *(Customer Requirement)* *83*
5.1.1.2 *Importance Rating* *86*
5.1.1.3 Evaluasi Pembanding *(Customer Competitive Evaluation)* 86
5.1.1.4 Menerjemahkan Kebutuhan Pelanggan (*Customer Requirement*) ke Dalam Kebutuhan Teknis (*Technical Requiremet*) 87
5.1.1.5 Hubungan Antara Kebutuhan Pelanggan (Customer Requirement) Dengan Kebutuhan Teknis (Technical Requirement) 89
5.1.1.6 Penentuan Target Kebutuhan Teknis Arah Perbaikannya 89
5.1.1.7 Penentuan Nilai Kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Teknis 92
5.1.1.8 Gap Analysis 93
5.1.1.9 Goal 93
5.1.1.10 Sales Point 94
5.1.1.11 Improvement Ratio 95
5.1.1.12 Prioritas Berdasarkan Berat Bobot Baris (Raw Weight) 95
5.1.2 Matrik *Part Deployment* 97
5.2 Analisis SWOT 100

BAB VI PENUTUP
6.1 Kesimpulan 105
6.2 Saran 106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Manajemen Strategi 11

Gambar 2.2 *The Quality Function Deployment (QFD) House of Quality* 13

Gambar 2.3 Analisis *SWOT* 17

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian 30

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PD. PAL 33

Gambar 4.2 House Of Quality 72

Gambar 4.3 *Fault Tree Analysis* 76

Gambar 4.4 *Matrik Part Development* 77

Gambar 5.1 Grafik Evaluasi Pembanding 87