

Daftar Isi

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR GRAFIK.....	x
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	32
1.3 Tujuan Penelitian	33
1.4 Manfaat Penelitian	34
1.4.1 Manfaat Bagi Perusahaan.....	34
1.4.2 Manfaat Bagi Peneliti	35
BAB II Tinjauan Pustaka.....	36
2.1 Inovasi	36
2.1.1 Karakteristik Inovasi	46

2.1.2 Manfaat Inovasi	49
2.1.3 Hambatan Dalam Proses Inovasi	53
2.1.4 Ciri-ciri Inovasi	58
2.1.5 Ten Types of Innovation	59
2.1.6 Penggunaan 10 Tipe Inovasi	79
2.2 Quality Function Deployment	88
2.2.1 Pengertian Quality Function Deployment	88
2.2.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	96
2.2.3 Tahapan-tahapan Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	98
2.2.4 <i>House of Quality</i>	106
2.2.4.1 Membangun Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	114
2.3 Kerangka Pemikiran	121
BAB III Metode Penelitian	131
3.1 Metode Penelitian	131
3.1.1 Unit Analisis	132
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	133

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	138
3.4 Teknik Pengumpulan Data	140
3.4.1 Teknik Analisis Data.....	147
3.5 Populasi dan Sampel	150
3.5.1 Populasi	150
3.5.2 Sampel	151
3.6 Metode Analisis	153
3.6.1 Uji Validitas	153
3.6.2 Uji Reliabilitas	154
BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian	156
4.1 Profil Perusahaan Arromanis Bakery	156
4.1.1 Tools Yang Digunakan Dalam Pengembangan Arromanis Bakery	169
4.2 Hasil Pengumpulan Data	173
4.2.1 Pengumpulan Data yang Diperoleh Dari Pihak Konsumen	173
4.2.2 Pengumpulan Data yang Diperoleh dari Pihak Manajemen	176
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	179
4.3.1 Uji Validitas	179
4.3.2 Uji Reliabilitas	182

4.4 Perhitungan Hasil Kuesioner Eksternal (Konsumen)	184
4.4.1 Identitas Umum Responden	184
4.4.2 Data Kuesioner Eksternal Untuk Inovasi Pada Arromanis Bakery	187
4.4.3 Data Responden Untuk Penilaian Responden Terhadap Inovasi Pelayanan Pesaing	190
4.5 Perhitungan Hasil Kuesioner Internal (Karyawan Arromanis Bakery)	194
4.5.1 Data Kuesioner Internal untuk Peningkatan Inovasi	196
4.5.2 Data Responden Internal Untuk Penilaian Terhadap Pelayanan Jasa Arromanis Bakery ..	199
4.6 Daftar Kebutuhan dan Keinginan Responden	201
4.7 Daftar Pendeskripsian Teknis	203
4.8 Mengembangkan Sebuah Matrix Hubungan Antara <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	205
4.9 Mengembangkan sebuah matrik hubungan timbang balik antara <i>Hows</i>	211
4.10 Penilaian Konsumen dan Teknis Serta Penilaian Terhadap Inovasi Pesaing	213

4.10.1 Penilaian Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	214
4.10.2 Penilaian Terhadap Pendeskripsian Teknis	218
4.10.3 Penilaian Terhadap Inovasi Arromanis Bakery dan Pesaing	225
4.10.4 Mengembangkan Prioritas Proses Inovasi	233
4.10.5 Mengembangkan Prioritas Pendeskriptian Teknis	245
4.11 Implikasi Penerapan Inovasi Mengenai Inovasi <i>structure</i> , <i>Product Performance</i> dan <i>Channel</i> di Perusahaan Arromanis Bakery	251
4.11.1 Inovasi <i>Structure</i>	251
4.11.2 Inovasi <i>Product Performance</i>	253
4.11.3 Inovasi <i>Channel</i>	255
4.11.4 Usulan Penerapan Inovasi Mengenai Inovasi <i>Structure</i> , <i>Product Performance</i> dan <i>Channel</i> di Perusahaan Arromanis Bakery	257
BAB V Kesimpulan dan Saran	260
5.1 Kesimpulan	260

5.2 Saran	262
DAFTAR PUSTAKA	267
LAMPIRAN	269

