

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Batasan Penelitian .....	10
I.5 Manfaat Penelitian.....	10
I.6 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
II.1 Metode-Metode Peningkatan Kualitas Jasa.....	12
II.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	14
II.2.1 QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ).....	15
II.2.2 Concept Development .....	19
II.2.3 QFD Iterasi Dua (Part Deployment) .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
III.1 Model Konseptual .....	25
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	26
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data .....	29

III.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	29
III.2.3	Tahap Rekomendasi .....	33
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	33
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>34</b>
IV.1	Pengumpulan Data .....	34
IV.1.1	Pengodean .....	34
IV.1.2	Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano untuk Masing-Masing <i>True Customer Needs</i> .....	34
IV.2	PENGOLAHAN DATA.....	35
IV.2.1	QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ).....	35
IV.2.2	Pengembangan Konsep .....	45
IV.2.3	QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment Matrix</i> ) .....	47
<b>BAB V ANALISIS DATA .....</b>		<b>53</b>
V.1	Analisis QFD Iterasi Pertama.....	53
V.1.1	Analisis Matriks Kebutuhan.....	53
V.1.2	Analisis Matriks Perencanaan .....	53
V.1.3	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis .....	54
V.1.4	Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu .....	56
V.1.5	Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	57
V.1.6	Analisis Matriks Teknis .....	57
V.2	Analisis Konsep.....	61
V.3	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua .....	62
V.3.1	Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i> .....	62
V.3.2	Analisis Kekuatan Hubungan Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> .....	64
V.3.3	Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	65

V.3.4	Analisis <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> pada <i>Critical Part</i> .....	70
V.4	Rekomendasi Masing-masing Atribut Konsep.....	72
V.4.1	Rekomendasi Atribut Konsep Sistem Jaringan Internet .....	72
V.4.2	Rekomendasi Atribut Sistem Memiliki <i>Menu Engineering</i> .....	72
V.4.3	Rekomendasi Atribut Improvisasi Konsep Menu .....	73
V.4.4	Rekomendasi Atribut Program Pengembangan Chef dan Program Evaluasi Kemampuan Chef .....	73
V.4.5	Rekomendasi Atribut Pengelolaan oleh <i>Engineering Division</i> .....	75
V.4.6	Rekomendasi Atribut <i>Maintenance</i> Program.....	76
V.5	Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan Hotel XYZ.....	76
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>79</b>
VI.1	Kesimpulan.....	79
VI.2	Saran.....	80