

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Alternatif Solusi	7
I.3 Rumusan Masalah	9
I.4 Tujuan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian	10
I.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
II.1 Literatur / teori / konsep umum / model / kerangka standar	12
II.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
II.1.2 Pelayanan.....	12
II.1.3 Kualitas Pelayanan	13
II.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
<i>II.1.5 Service Development</i>	14
II.1.6 Pemilihan Metode.....	15
II.1.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	17
II. 1.7.1 <i>True Customer Needs</i>	18
II.1.7.2 QFD Iterasi Satu	19
II.1.7.3 <i>Concept Development</i>	23
II.1.7.4 QFD Iterasi Dua	24

II.1.8	Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN.....		27
III.1	Sistematika Perancangan.....	27
III.1.1	Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	279
III.2	Tahapan Perancangan	30
III.1.2.1	QFD Iterasi Satu	30
III.1.2.2	Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	33
III.1.2.3	QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>).....	35
III.2	Identifikasi Sistem Terintegrasi	37
III.3	Batasan dan Asumsi Penelitian	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		39
IV.1	Pengumpulan Data	39
IV.1.1	<i>True Customer Needs</i>	39
IV.1.2	NKP dan Kategori Kano pada setiap <i>True Customer Needs</i> (TCN)	39
IV.2	Pengolahan Data.....	40
IV.2.1	QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	40
IV.2.1.1	Penentuan Matriks Perencanaan	40
IV.2.1.2	Penentuan Matriks Karakteristik Teknis.....	42
IV.2.1.3	Penentuan Matriks Hubungan.....	47
IV.2.1.4	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis	49
IV.2.1.5	Penentuan Matriks Teknis	50
IV.2.2	Pengembangan Konsep	56
IV.2.2.1	Pemilihan Konsep	59
IV.2.3	QFD Iterasi Dua	60
IV.2.3.1	Penentuan Matriks Perencanaan	60
IV.2.3.2	Penentuan Matriks <i>Critical Part</i>	61
IV.2.3.3	Penentuan Matriks Hubungan <i>Critical Part</i>	63
IV.2.3.4	Penentuan Matriks Kontribusi <i>Critical Part</i>	64
IV.2.4	Hasil Perancangan	73
BAB V ANALISIS		74
V.1	Verifikasi dan Validasi.....	74
V.1.1	Verifikasi Hasil Rancangan.....	74

V.1.2	Perancangan Sistem Terintegrasi	74
V.1.3	Validasi Hasil Rancangan.....	77
V.2	Analisis Hasil Rancangan	80
V.2.1	Evaluasi Hasil Rancangan	80
V.2.2	Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan	89
V.2.2.1	Sumber Daya Manusia.....	89
V.2.2.2	Pelayanan.....	90
V.2.2.3	Rencana Implementasi Hasil Rancangan.....	91
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	92
VI.1	Kesimpulan	92
VI.2	Saran.....	92
VI.2.1	Saran untuk Restoran.....	92
VI.2.2	Saran untuk Tugas Akhir Selanjutnya.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93