

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR ISTILAH .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Batasan Penelitian .....	8
I.5 Manfaat Penelitian .....	8
I.6 Sistematikan Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas .....	10
II.2 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	11
II.2.1 QFD Iterasi Satu.....	11
II.2.2 Pengembangan Konsep ( <i>Concept Development</i> ) .....	16
II.2.3 QFD Iterasi Dua .....	18
II.3 Penelitian Terdahulu .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
III.1 Metode Konseptual.....	21
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	22

III.2.1 Tahap Pengumpulan Data .....	24
III.2.2 Tahap Pengolahan Data .....	24
III.2.3 Tahap Rekomendasi.....	28
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	30
IV.1 Pengumpulan Data .....	30
IV.1.1 Pengodean.....	30
IV.1.2 NKP dan Kategori Kano terhadap masing-masing <i>True Customer Needs</i> .....	30
IV.2 Pengolahan Data.....	31
IV.2.1 QFD Iterasi Satu ( <i>HoQ</i> ).....	31
IV.2.2 Pengembangan Konsep.....	43
IV.2.3 QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment</i> ) .....	45
BAB V ANALISIS DATA .....	53
V.I Analisis Pengolahan QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ).....	53
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan .....	53
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	54
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> ..54	
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu .....	58
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis .....	58
V.1.6 Analisis Matriks Teknis .....	58
V.2 Analisis Konsep.....	67
V.3 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment</i> ).....	67
V.3.1 Analisis Penentuan Critical Part dan <i>Direction of Goodness</i> .....	68
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> ) .....	69

V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	69
V.3.4 Analisis Penentuan Probability dan Column Weight <i>Critical Part</i> .....	75
V.4 Rekomendasi Atribut Konsep.....	77
V.4.1 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan dan Menambahkan Fasilitas Kamar Hotel .....	77
V.4.2 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan dan Menambahkan Fasilitas Olahraga Hotel.....	78
V.4.3 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan dan Menambahkan Fasilitas Lapangan Parkir.....	79
V.4.4 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan dan Menambahkan dalam Penyesuaian Pengunjung .....	79
V.4.5 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan dan Menambahkan Sistem Pengelolaan <i>Food and Beverages</i> .....	80
V.4.6 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan dan Menambahkan Keahlian Chef .....	81
V.4.7 Rekomendasi Atribut Konsep Melakukan Kerjasama Dengan Pihak Ketiga Bidang Keamanan dan Jasa Parkir .....	82
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan Hotel XYZ .....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	86
VI.1 Kesimpulan .....	86
VI.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89