

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
II.1 Fasilitas	10
II.2 Kualitas Produk	10
II.2.1 Produk.....	10
II.3 Kualitas pelayanan	12
II.4 Dimensi Kualitas Layanan	13
II.6 Quality Function Deployment (QFD)	14
II.6.1 Definisi QFD	14
II.6.2 Hirarki Matriks QFD	14
II.6.3 Tahapan-tahapan Metode QFD	15
II.7 Weight Average Performance (WAP)	19
II.8 Matriks Klein Grid	19
II.10 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Model Konseptual	24
III.2 Sistematika Penelitian	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan	27
III.2.1.1 Identifikasi dan perumusan masalah	27
III.2.1.2 Tujuan Penelitian	28
III.2.1.3 Studi Literatur dan Studi Lapangan	28
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.2.1 Identifikasi Kebutuhan Data	28
III.2.2.2 Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	29
III.2.2.3 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan KonsumenRumah Makan Khas Banjar Hj. Itas.	30
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	32
III.2.3.1 Pembuatan Matriks Klein Grid	33

III.2.3.2 Tahapan Pengolahan QFD Iterasi 1 (<i>House Of Quality</i>).....	33
III.2.3.3 Tahapan-Tahapan Pengembangan Konsep.....	34
III.2.3.3.1 Penentuan konsep.....	34
III.2.3.3.2 Pemilihan konsep.....	34
III.2.3.3.3 <i>Decision Matrices</i>	35
III.2.3.4 Tahap Pengolahan QFD Iterasi 2 (<i>Part Deployment</i>).....	35
III.2.4 Tahap Analisis Data.....	35
III.2.4.1 Analisis data.....	35
III.2.4.2 Analisis penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan dan fasilitas terhadap konsumen Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas.....	36
III.2.5 Tahap Hasil Pembahasan.....	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	37
IV.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	37
IV.1.1 Profil Umum.....	37
IV.1.2 Visi & Misi.....	38
IV.1.3 Struktur Organisasi.....	38
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Rumah makan Khas banjar Hj.Itas ...	38
IV.2 Tahap pengumpulan Data.....	38
IV.2.1 Identifikasi Kebutuhan Konsumen Rumah Makan Hj. Itas.....	38
IV.2.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	39
IV.2.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	40
IV.2.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	40
IV.2.1.4 Pengolahan Hasil Wawancara.....	40
IV.2.1.5 Penyusunan atribut Kebutuhan.....	41
IV.2.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas.....	41
IV.2.2.1 Perancangan Kuesioner.....	42
IV.2.2.2 Penentuan Karakteristik Reponden Kuesioner.....	43
IV.2.2.3 Penentuan Sampel.....	43
IV.2.3 <i>Pretest</i>	43
IV.2.3.1 Pengkodean.....	44
IV.2.3.2 Rekap Data Kuesioner.....	44
IV.2.4 Penyebaran Kuesioner.....	44
IV.2.5 Pengolahan Hasil Kuesioner.....	45
IV.2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabiitas.....	45
IV.2.6.1 Uji Validitas.....	45
IV.2.6.2 Uji Reliabilitas.....	45
IV.2.6.3 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas.....	48
IV.3 Tahap Pengolahan Data.....	49
IV.3.1 Perancangan House of Quality (QFD Iterasi Pertama).....	49
IV.3.1.2 Matriks Perencanaan.....	51
IV.3.1.2.1 Penentuan <i>Goal</i>	51
IV.3.1.2.2 <i>Improvement Ratio</i>	52

IV.3.1.2.3 Penentuan <i>Sales Point</i>	53
IV.3.1.2.4 <i>Raw Weight</i>	55
IV.3.1.2.5 <i>Normalized Raw Weight</i>	56
IV.3.1.2.6 Identifikasi Karakteristik Teknis.....	57
IV.3.1.2.7 Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari setiap karakteristk Teknis	58
IV.3.1.2.8 Identifikasi Matriks Hubungan	59
IV.3.1.2.9 Identifikasi Hubungan Antara Karakteristik Teknis	60
IV.3.1.2.10 Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	61
IV.3.1.2.11 Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	62
IV.3.1.2.12 Penentuan Ranking Karakteristik Teknis	63
IV.3.1.3 Pengembangan Konsep	65
IV.3.1.3.1 Penentuan Konsep.....	65
IV.3.1.3.2 Pemilihan Konsep	67
IV.3.1.3.4 <i>Decision Matrices</i>	67
IV.3.2 Perancangan QFD Iterasi II (Part Deployment).....	68
IV.3.2.2 Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari Setiap <i>Critical Part</i>	69
IV.3.2.3 Identifikasi Tingkat Kesulitan Setiap <i>Critical Part</i>	69
IV.3.2.4 Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	70
IV.3.2.6 Penentuan <i>Ranking Critical Part</i>	71
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI.....	73
V.1 Analisis <i>House of Quality</i>.....	73
V.1.1 Analisis Atribut Kebutuhan Konsumen Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas.....	73
V.1.2 Analisis Tingkat Kepentingan Atribut kebutuhan Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas.....	74
V.1.3 Analisis Tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas.....	77
V.1.4 Analisis <i>Goal</i>	80
V.1.6 Analisis <i>Improvement Ratio</i>	81
V.1.8 Analisis <i>Raw Weight</i>	85
V.1.9 Analisis Identifikasi Karakteristik Teknis	85
V.1.10 Analisis <i>Direction of Goodness</i> Setiap Karakteristik Teknis	85
V.1.11 Analisis Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	88
V.1.12 Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	92
V.1.13 Analisis <i>Ranking</i> Setiap Karakteristik Teknis	92
V.2 Analisis <i>Part Deployment</i>	93
V.2.1 Analisis Identifikasi <i>Critical Part</i>	93
V.2.2 Analisis <i>Direction Of Goodness</i> Setiap <i>Critical part</i>	93
V.2.4 Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	95
V.2.5 Analisis Rangkaian Setiap <i>Critical Part</i>	96
V.3 Rekomendasi.....	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
VI.1 Kesimpulan.....	99

VI.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN A 1	102
LAMPIRAN A 2	103
LAMPIRAN B1.....	104
LAMPIRAN B2.....	108
LAMPIRAN B3.....	113
LAMPIRAN C1	121
LAMPIRAN C2	123