

DAFTAR ISI

Contents

ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I. 1. Latar belakang.....	1
I. 2. Rumusan Masalah.....	11
I. 3. Tujuan Penelitian	12
I. 4. Batasan Masalah	12
I. 5. Manfaat Penelitian	12
I. 6. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
II.1. Perbandingan Metode Perancangan Sistem Layanan	15
II.2. QFD Iterasi Satu	19
II.2.1. Pengembangan Konsep (Concept Development).....	24
II.2.2. Penentuan Konsep.....	24
II.2.3. Pemilihan Konsep	24
II.3. QFD Iterasi Dua.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	28
III.1. Model Konseptual	28
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	29
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	31
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	31
III. 2.2.2. Pengembangan Konsep.....	32
III. 2.2.3. QFD Iterasi Dua.....	33
III. 2.3.2. Penentuan Critical Part.....	33
III. 2.3.3. Matriks Hubungan.....	33
III. 2.3.4. Matriks Target Part Spesification.....	34

III.2.3	Tahap Rekomendasi.....	34
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	34
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
IV.1.	Pengumpulan Data.....	35
IV.1.1.	Pengkodean.....	35
IV.1.2.	Nilai kepentingan dan Kategori Kano untuk setiap True Customer Needs	36
IV.2.	Pengolahan Data	36
IV.2.1.	QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	36
IV.2.1.1.	Penentuan Matriks Perencanaan	37
IV.2.1.2.	Penentuan Karakteristik Teknis	39
IV.2.1.3.	Penentuan Matriks Hubungan.....	41
IV.2.1.4.	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis.....	42
IV.2.1.5.	Penentuan Matriks Teknis.....	44
IV.2.2.	Pengembangan Konsep.....	51
IV.2.2.2.	Pemilihan Konsep	53
IV.2.3.	QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment Matrix</i>).....	54
BAB V	ANALISIS DATA	60
V.1.	Alasan Perubahan TCN (<i>True Customer Needs</i>)	60
V.2.	Analisis QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	60
V.2.1.	Analisis Matriks Kebutuhan.....	61
V.2.2.	Analisis Matriks Perencanaan.....	62
V.2.3.	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan Direction of Goodness	63
V.2.4.	Analisis Matriks Hubungan QFD iterasi satu	67
V.2.5.	Analisis Penentuan Korelasi Antar Karakteristik Teknis.....	67
V.2.6.	Analisis Matriks Teknis	67
V.3.	Analisa Konsep	81
V.4.	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	82
V.4.1.	Analisis Penentuan Critical Part dan Direction of Goodness.....	82
V.4.2.	Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan Critical Part)	84
V.4.3.	Analisis Penentuan Target Critical Part	84
V.4.4.	Analisis Nilai Probability.....	90
V.5.	Rekomendasi Masing – Masing Atribut Konsep	93

V.5.1.	Rekomendasi Atribut Konsep Jadwal dan Alat Pembersih Kamar Mandi	93
V.5.2.	Rekomendasi Atribut Konsep Jadwal dan Alat Pembersih Kamar	94
V.5.3.	Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Fasilitas Kamar Hotel	95
V.5.4.	Rekomendasi Atribut Konsep Mengganti Ukuran dan Bahan pada Meja	96
V.5.5.	Rekomendasi Atribut Konsep Mengganti Ukuran dan Bahan pada Kursi	96
V.5.6.	Rekomendasi Atribut Konsep Melakukan Rekrutasi dan Penambahan bahan Makanan	97
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		99
VI.1.	Kesimpulan	99
VI.2.	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		102