

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	III
LEMBAR PENGESAHAN	V
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR ISTILAH	XVII
DAFTAR LAMPIRAN	XVIII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Batasan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 LANDASAN TEORI	11
II.1 Literatur Terkait Teori	11
II.1.1 <i>Development Quality Improvement</i>	11
II.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
II.1.4 Kepuasan pelanggan	14
II.1.5 Quality Function Deployment (QFD)	14
II.1.5.1 Quality Function Deployment (QFD) Iterasi Satu	14
II.1.5.2 Perkembangan Konsep	18
II.1.5.2.1 Penentuan Konsep	18

II.1.5.2.2 Pemilihan Konsep	18
II.1.5.2 Quality Function Deployment (QFD) Iterasi Dua.....	18
II.2. Alasan Pemilihan Metode	19
II.2.1 Perbandingan Metode.....	19
BAB 3 METODOLOGI PERANCANGAN.....	22
III.1 Sistematika Perancangan	22
III.1.1 Mekanisme Pengumpulan Data	22
III.1.1.1 Sistematika Perancangan.....	23
III.1.1.2 Tahap Pengumpulan Data	24
III.1.1.3 Tahap Pengolahan Data.....	25
III.1.1.3.1 QFD Iterasi Satu	25
III.1.1.3.2 Pengembangan Konsep	28
III.1.1.3.3 QFD Iterasi Dua	29
III.1.1.4 Tahap Rekomendasi	30
III.1.1.4.1 Perumusan Rekomendasi.....	30
III.1.1.5 Verifikasi dan Validasi.....	30
III.1.1.6 Kesimpulan dan Saran	30
III.2 Batasan Asumsi Tugas Akhir	30
III.3 Identifikasi Komponen Sistem Terintegrasi.....	31
BAB IV PENGOLAHAN DATA.....	32
IV.1 Pengumpulan Data	32
IV.1.1 Pengkodean <i>True Customer Needs</i>	32
IV.1.2 Nilai Kepuasan Pelanggan (NKP) dan Kategori Kano dari setiap <i>True Customer Needs</i> (TCN).	33
IV.2 Pengolahan Data.....	34
IV.2.1 QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	34

IV.2.1.1 Penentuan Matriks Perencanaan	34
IV.2.1.2 Penentuan Karakteristik Teknis dan Direction of Goodness	36
IV.2.1.3 Penentuan Matriks Hubungan.....	40
IV.2.1.4 Penentuan Hubungan Karakteristik Teknis	41
IV.2.1.5 Penentuan Matrik Teknis	42
IV.2.1.5.1 Penentuan Satuan dari Setiap Karakteristik Teknis	42
IV.2.1.5.2 Penentuan Target dari Setiap Karakteristik Teknis.....	43
IV.2.1.5.3 <i>Competitive benchmarking</i>	45
IV.2.1.5.4 Penentuan <i>Probability</i> , <i>Column Weight</i> , dan <i>Raking</i> Karakteristik Teknis.	46
IV.2.2 Pengembangan Konsep.....	49
IV.2.2.1 Penentuan Konsep.....	49
IV.2.2.2 Pemilihan Konsep	52
IV.2.2.3 Decision Matrices	52
IV.2.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>)	53
IV.2.3.1 Penentuan Matrik Perencanaan.....	54
IV.2.3.2 Penentuan Critical Part dan Direction of Goodness	54
IV.2.3.3 Penentuan Matriks Hubungan Critical Part	56
IV.2.3.4 Penentuan Target Critical Part.....	57
IV.2.3.5 Competitive Benchmarking	58
IV.2.3.6 Penentuan Probability, Column Weight, dan Ranking Critical Part	59
BAB V ANALISIS DATA	64
V.1 Verifikasi dan Validasi	64
V.1.1 Verifikasi.....	64
V.1.2 Validasi	64

V.2 Analisis Hasil.....	67
V.2.1 Analisis pengolahan Data QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>)	67
V.2.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan.....	67
V.2.1.2 Analisis Matriks Perancangan.....	68
V.2.1.3 Analisis penentuan karakteristik teknis dan Direction of Goodness	71
V.2.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu.....	71
V.2.1.5 Analisis Penentuan Hubungan antara Karakteristik Teknis.....	72
V.2.1.6 Analisis Matriks Teknis	72
V.2.1.6.1 Analisis Penentuan Satuan Karakteristik Teknis.....	72
V.2.1.6.2 Analisis Penentuan <i>Technical Benchmarking</i> dan Target Karakteristik Teknis	73
V.2.1.6.3 Analisis <i>Probability</i> , <i>Column Weight</i> , dan <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis	75
V.2.2 Analisis Penentuan Konsep	77
V.2.3 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>).....	77
V.2.3.1 Analisis Penentuan Critical Part dan Direction Goodness	78
V.2.3.2 Analisis Matriks Hubungan Critical Part dengan Karakteristik Teknis.....	78
V.2.3.3 Analisi Penentuan Technical Benchmarking dan Target Critical Part	79
V.2.3.4 Analisis Probability, Column Weight, dan Ranking Critical Part	80
V.2.4 Rekomendasi Rancangan	81
V.2.4.1 Rekomendasi Penyusunan Program Latihan Pelayan	81
V.2.4.2 Rekomendasi Penetapan Susunan Kerja Pelayan	82
V.2.4.3 Rekomendasi Penetapan Standarisasi Pelayanan.....	82
V.2.4.4 Rekomendasi Penambahan Jumlah Fasilitas Pendukung.....	83

V.2.4.5 Rekomendasi Penambahan Jumlah Kendaraan.....	84
V.2.4.6 Rekomendasi Perluasan Area Lahan Parkir	84
V.2.4.7 Rekomendasi Optimalisasi Jumlah Pelayan.....	85
V.2.4.8 Rekomendasi Penggunaan Nomor Antrian	85
V.2.4.9 Rekomendasi Penambahan Papan Informasi Ketersediaan Menu	86
V.2.4.10 Rekomendasi Penetapan Resep Masakan	87
V.2.4.11 Rekomendasi Penambahan Jumlah Menu.....	87
V.2.4.12 Rekomendasi Penetapan Kerjasama dengan Supplier	88
V.2.4.13 Rekomendasi Penetapan Standar Minum Bahan Layak Olah.....	88
V.2.4.14 Rekomendasi Penetapan Waktu Proses Penyajian Makanan.....	89
V.2.4.15 Rekomendasi Penetapan Standarisasi kebersihan Makanan	90
V.2.4.16 Rekomendasi Penetapan Lokasi yang mudah di akses berbagai kendaraan	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	93
VI. 1 Kesimpulan	93
VI. 2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98
LAMPIRAN A QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	99
LAMPIRAN B QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>)	101