

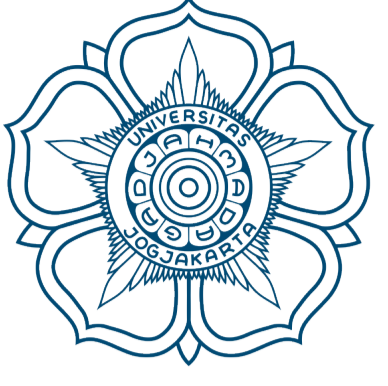
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTI SARI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Batasan Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Gudeg.....	6
B. Mutu.....	7
C. Dimensi Mutu.....	8
D. Kepuasan Pelanggan.....	10
E. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	14
F. <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	17



A. Objek Penelitian.....	21
B. Kerangka Pemecahan Masalah.....	21
C. Pengumpulan Data.....	23
D. Pengambilan Sampel.....	25
E. Pengolahan Data.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pengolahan.....	38
B. Loyalitas Konsumen.....	50
C. Analisa <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	57
1. Identifikasi Kebutuhan Konsumen.....	57
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3. Tingkat Kepentingan Konsumen.....	61
4. Tingkat Kinerja.....	63
5. Penentuan Tujuan Masa Depan (<i>Goal</i>).....	67
6. Rasio Perbaikan.....	67
7. Titik Penjualan.....	69
8. Bobot Mentah Dan Normalisasi.....	70
9. Daftar Alternatif Kebutuhan Teknis.....	73
10. Analisa Hubungan Antara Kebutuhan Teknis dan Kebutuhan Konsumen	98
11. Analisa Tingkat Kesulitan Kebutuhan Teknis.....	103
12. Analisa Prioritas IR Dan NIR.....	107



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGEMBANGAN MUTU DAN LAYANAN RUMAH MAKAN GUDEG MENGGUNAKAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus di Rumah Makan Gudeg Hj. Ahmad)
CICIL SARWOKO, Dr. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Darmawan Ari N., STP., MP.; Ir Pudjo Saroyo, STP, M.Eng.Sc.
13. Analisa Korelasi Antar Kebutuhan Teknis 111

14. *House Of Quality* (HOQ).....111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....120

B. Saran.....122

DAFTAR PUSTAKA.....xviii

LAMPIRAN.....xix