

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Keaslian Penelitian	9
1.8 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14

2.1 Warung Halal	14
2.2 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	22
2.3 Metode Quality Function Deployment (QFD)	25
2.4 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	26
2.5 Instrumen Penyusun <i>House of Quality</i> (HOQ)	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Unit Analisis dan Metode Penentuan Populasi dan Sampel	31
3.3 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	33
3.5 Uji Reliabilitas	37
3.6 Metode Analisis Data	37
3.7 Aliran Penelitian	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Responden	40
4.1.1 Profil Responden	41
4.1.2 Jenis Kelamin, Umur dan Agama	42
4.2 Analisis QFD untuk Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) untuk Nilai Pelanggan	43
4.2.1 Ruang Kiri: Kebutuhan Konsumen Warung Bakso.....	44
4.2.2 Ruang Atas: Mengidentifikasi Respon Teknis	49

4.2.3 Ruang Tengah: Matriks Hubungan antara Kebutuhan Konsumen Warung Bakso dengan Respon Teknis	50
4.2.4 Ruang Kanan: Prioritas Kebutuhan Konsumen Warung Bakso	55
4.2.5 Ruang Bawah: Prioritas Respon Teknis Pemilik Warung Bakso	57
4.3 <i>House of Quality</i> (HOQ) secara Utuh	59
4.4 Pembahasan Prioritas Kebutuhan Konsumen dan Respon Teknis Warung Bakso	59
4.4.1 Prioritas Kebutuhan Konsumen Warung Bakso	60
4.4.2 Prioritas Respon Teknis Pemilik Warung Bakso.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan Penelitian	67
5.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Komponen <i>House of Quality</i> (HOQ)	26
Gambar 3.1	Alur Pengumpulan Data pada Penelitian Kebutuhan Konsumen Terhadap Warung Bakso	34
Gambar 3.2	Aliran Penelitian Kebutuhan Konsumen pada Warung Bakso	39
Gambar 4.1	Diagram Afinitas Konsumen Warung Bakso	45
Gambar 4.2	Suara atau Kebutuhan Konsumen untuk Ruang Kiri HOQ	46
Gambar 4.3	Diagram Pohon Hasil Wawancara Konsumen Warung Bakso	48
Gambar 4.4	Ruang Atas HOQ Respon Teknis	50
Gambar 4.5	Ruang Tengah HOQ untuk Hubungan antara Kebutuhan Konsumen dengan Respon Teknis Pemilik Warung Bakso	54
Gambar 4.6	Ruang Kanan Tingkat Kepentingan Konsumen Warung Bakso	56
Gambar 4.7	Ruang Kanan HOQ Penentuan Prioritas Konsumen Warung Bakso	57
Gambar 4.8	Ruang Bawah HOQ Penentuan Prioritas Respon Teknis	58
Gambar 4.9	<i>House of Quality</i> (HOQ) secara Keseluruhan Kebutuhan Konsumen pada Warung Bakso	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pertanyaan Demografi Kuesioner Konsumen Warung Bakso	35
Tabel 3.2 Rangkuman Format Kuesioner	36
Tabel 4.1 Data Responden Kuesioner pada Kebutuhan Konsumen Warung Bakso.....	41
Tabel 4.2 Domisili Responden Kuesioner pada Kebutuhan Konsumen Warung Bakso.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Konsumen

Lampiran 2 Transkrip Wawancara Pemilik Bakso

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS-Reliabilitas Semua Variabel