

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan	13

BAB II	LANDASAN TEORI	14
2.1	Landasan Teori	14
2.1.1	Produk	14
2.1.2	QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	15
2.1.2.1	Definisi QFD	15
2.1.2.2	HoQ (<i>House of Quality</i>)	16
2.1.2.3	QFD Model Empat Fase	17
2.1.2.4	QFD Model Tiga Fase untuk Industri Jasa	18
2.1.2.5	Kelebihan dan Kelemahan QFD	19
2.1.3	FQFD (<i>Fuzzy Quality Function Deployment</i>)	20
2.1.4	Sepuluh Tahap Penerapan FQFD untuk Jasa Kepariwisata melalui HoQ	21
2.1.5	Kebutuhan Konsumen Jasa Penginapan	25
2.1.6	Desain Rencana Teknis Jasa Penginapan	26
2.1.7	Empat Faktor Internal yang Mempengaruhi Rasio Okupansi	27
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.2.1 Jenis Data.....	36
3.2.1.1 Data Kualitatif	36
3.2.1.2 Data Kuantitatif	36
3.2.2 Sumber Data	37
3.2.3 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data	38
3.2.4 <i>Sampling Method</i> (Metode Pengambilan Sampel)	39
3.3 Instrumen Penelitian	39
3.3.1 Definisi Operasional	39
3.3.2 Tata Cara Pengembangan Instrumen	42
3.3.3 Metode Pengukuran	45
3.3.4 Metode Validasi Instrumen	48
3.4 Metode Analisis Data	49
3.5 Profil Kasus	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Data	53
4.1.1 <i>Service Designs</i> Simply Homy Guest House	53
4.1.2 <i>Fuzzy Relative Importance</i> Kebutuhan Konsumen	59
4.1.3 <i>Fuzzy Weighted Importance</i> Kebutuhan Konsumen	60
4.1.4 <i>Correlation Matrix</i> dan <i>Fuzzy Relationship Matrix</i>	61
4.1.5 <i>Fuzzy Cost for Implementation</i> dari <i>Service Designs</i>	63
4.2 Pembahasan	64
4.2.1 Prioritas Kebutuhan Konsumen Simply Homy Guest House	64
4.2.2 Prioritas Rencana Teknis PT. Sushantco Tria Jaya.....	65
4.2.3 Penyelesaian Masalah melalui FQFD untuk Jasa Kepariwisataa.....	67
BAB V SIMPULAN.....	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Implikasi	80
5.2.1 Implikasi Teoretis.....	80
5.2.2 Implikasi Praktis	81
5.3 Keterbatasan	81
5.4 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	89