

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Memenuhi Standar Ilmiah	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	21
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Batasan Penelitian	22
1.6 Manfaat Penelitian	23
1.7 Sistematika Penulisan	23
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	25
2.1.1 Sejarah QFD	25
2.1.2 Definisi dan fase QFD	26
2.1.3 Area pengaplikasian QFD.....	30
2.1.4 Kelebihan dan kekurangan QFD	32
2.2 <i>House of Quality</i> (HOQ)	34
2.3 Definisi desain kualitas layanan.....	38
2.3.1 Definisi desain	38
2.3.2 Definisi kualitas	40

2.3.3 Definisi layanan	41
2.3.4 Definisi dan domain kualitas layanan	41
BAB III. METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Jenis Data	44
3.3 Metode Pengumpulan Data	45
3.3.1 Metode Pengumpulan Data Primer	45
3.3.1.1 Wawancara	45
3.3.1.2 Survey	47
3.3.2 Alur pengumpulan data	49
3.3.3 Populasi dan sampel	49
3.4 Instrumen Penelitian	52
3.4.1 Skala pengukuran	54
3.4.2 Uji validitas instrumen penelitian	55
3.4.3 Uji reliabilitas instrumen penelitian	56
3.5 Metode Analisis Data	58
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Deskripsi Data	67
4.1.1 Hasil pengumpulan data	68
4.1.2 Karakteristik responden	68
4.1.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	68
4.1.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	69
4.1.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	69
4.1.2.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	70
4.1.2.5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan	71
4.1.2.6 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan dalam satu tahun terakhir	72
4.1.3 Hasil uji reliabilitas dan validitas <i>item</i> kuesioner	72
4.2 Analisis desain kualitas layanan KRKB Gembira Loka Zoo dengan QFD dan HOQ	75
4.2.1 Mengidentifikasi suara konsumen/SK (ruang kiri HOQ)	75
4.2.1.1 Penyusunan diagram afinitas	76
4.2.1.2 Penyusunan diagram pohon	78
4.2.1.3 Ruang kiri HOQ	80

4.2.2 Menyusun matriks perencanaan (ruang kanan HOQ)	81
4.2.2.1 Penentuan tingkat kepentingan (TP) atribut	82
4.2.2.2 Penentuan tingkat kinerja (TK) atribut	84
4.2.2.3 Penentuan rasio perbaikan (RP) atribut	87
4.2.2.4 Penentuan faktor prioritas (FP) atribut	90
4.2.2.5 Penentuan bobot absolut (BA) dan bobot relatif (BR) atribut	92
4.2.3 Mengidentifikasi suara perusahaan/SP (ruang atas HOQ)	95
4.2.4 Menyusun matriks hubungan antara suara konsumen/SK dan suara perusahaan/SP (ruang tengah HOQ).....	97
4.2.5 Menyusun matriks hubungan antar persyaratan teknis (ruang atap HOQ)	107
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Simpulan	114
5.2 Implikasi Manajerial	116
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	119
Daftar Pustaka	121
Lampiran	130

Daftar Tabel

2.1 Area Pengaplikasian QFD	31
2.2 Kelebihan dan Kekurangan QFD	33
3.1 Daftar Wawancara dengan Narasumber Penelitian.....	46
3.2 Daftar Item Kuesioner	53
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	71
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	72
4.7 Item-Item Yang Tidak Valid Berdasarkan Uji Validitas Instrumen Penelitian	74
4.8 Ruang Kiri Layanan KRKB Gembira Loka Zoo dalam HOQ.....	80
4.9 Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (TP) Layanan KRKB Gembira Loka Zoo.....	82
4.10 Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja (TK) Layanan KRKB Gembira Loka Zoo	85
4.11 Rekapitulasi Penghitungan Rasio Perbaikan (RP) Atribut Layanan KRKB Gembira Loka Zoo	88
4.12 Faktor Prioritas (FP) Atribut Layanan KRKB Gembira Loka Zoo	91
4.13 Atribut Layanan KRKB Gembira Loka Zoo dengan Nilai FP 1,5.....	92
4.14 Bobot Absolut dan Bobot Relatif Atribut Layanan KRKB Gembira Loka Zoo dalam Matriks Perencanaan (ruang kanan HOQ).....	93
4.15 Persyaratan Teknis untuk Memenuhi Suara Konsumen pada Layanan KRKB Gembira Loka Zoo (ruang atas HOQ)	96
4.16 Deskripsi Hubungan SK dan SP dalam Ruang Tengah HOQ	99
4.17 Bobot Absolut (BA) dan Bobot Relatif (BR) Persyaratan Teknis KRKB Gembira Loka Zoo	105
4.18 Deskripsi Hubungan antar Persyaratan Teknis dalam Ruang Atas HOQ... 110	
5.1 Rekapitulasi Atribut Layanan KRKB Gembira Loka Zoo yang Menjadi Prioritas berdasarkan HOQ	115
5.2 Rekapitulasi Persyaratan Teknis KRKB Gembira Loka Zoo yang Menjadi Prioritas dalam Memenuhi Kebutuhan Pengunjung Berdasarkan HOQ	116

Daftar Gambar

1.1 Grafik Perkembangan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara ke DIY Tahun 2011-2017	14
1.2 Data Pengunjung KRKB Gembira Loka Zoo Tahun 2014-2018	16
2.1 Empat Fase QFD.....	28
2.2 Contoh Diagram Pohon Untuk Langkah-Langkah Mengeliminasi Limbah	30
3.1 Jenis Teknik Pengambilan Sampel.....	50
4.1 Diagram Afinitas Suara Konsumen.....	77
4.2 Diagram Pohon Suara Konsumen.....	78
4.3 Diagram <i>L-Shaped</i> Atribut Layanan KRKB Gembira Loka Zoo/Ruang Tengah HOQ	98
4.4 Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknis dalam Ruang Atap HOQ	109
4.5 HOQ Utuh.....	113

Daftar Lampiran

1	Hasil Uji Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Penelitian	130
2	Diagram Afinitas Suara Konsumen.....	136
3	Rekapitulasi Penilaian Matriks Hubungan antara Suara Konsumen (SK) dan Suara Perusahaan (SP)	146
4	Transkrip Wawancara	165
5	Kuesioner Penelitian	218
6	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Penelitian untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Layanan KRKB Gembira Loka Zoo Yogyakarta.....	227
7	Ilustrasi Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka Zoo Yogyakarta	236