

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Makan	8
B. Kualitas dan Kualitas Jasa (Pelayanan)	8
C. Kepuasan Konsumen	11
D. <i>Kansei Engineering</i> dan <i>Kansei Words</i>	12
E. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	14
F. <i>House of Quality</i> (HOQ)	16
G. Validitas dan Reliabilitas	18
H. <i>Sampling</i>	21

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian	24
B. Penentuan Jumlah Sampel	24
C. Waktu Penelitian	27
D. Pengumpulan Data	27
E. Diagram Alir Penelitian	31
F. Tahapan Penelitian	34

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Rumah Makan Sambel Layah	49
1. Sejarah Pendirian	49
2. Lokasi Rumah Makan	50
3. Visi dan Misi Rumah Makan	52
4. Struktur Manajemen Rumah Makan	52
B. Karakteristik Responden	53
1. Jenis Kelamin	53
2. Usia	54
3. Pekerjaan	55
4. Intensitas Kunjungan	55
5. Alasan Kunjungan	56
C. Identifikasi Atribut Keinginan Konsumen	57
1. Studi Pustaka dan Observasi Obyek Penelitian di Rumah Makan Sambel Layah, Godean	58
2. Penyusunan Daftar Pertanyaan Wawancara	59
3. Wawancara secara Langsung kepada Konsumen	60
4. Penyusunan Kuesioner	60
5. Pengambilan Sampel Kuesioner	65
6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	65
7. Penyebaran Kuesioner Utama	73
D. <i>Quality Function Deployment</i>	75
1. Penentuan Kebutuhan Konsumen.....	75

2. Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen	75
3. Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan	77
4. Penentuan Tujuan Masa Depan	81
5. Penentuan Rasio Perbaikan	83
6. Penentuan Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>)	85
7. Penentuan Skala Kebutuhan Konsumen dan Normalisasi Skala Kebutuhan Konsumen	87
8. Penentuan Kebutuhan Teknis	90
9. Analisis Hubungan Antar Pengaruh Kebutuhan Teknis Terhadap Kebutuhan Konsumen	107
10. Penentuan Hubungan Antar Masing-masing Kebutuhan Teknis	111
11. Penentuan Tingkat Kesulitan Kebutuhan Teknis	113
12. Penentuan Prioritas dan Normalitas Prioritas Kebutuhan Teknis	114
13. Penentuan Arah Perbaikan	116
14. <i>House of Quality</i>	118
15. Analisis Matriks <i>House of Quality</i> untuk Penerapan <i>Quality Function Deployment</i>	122
 BAB V. KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	131
B. Saran	132
 DAFTAR PUSTAKA	 133
LAMPIRAN	135