

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Intisari .....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Batasan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.7 Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	15
2.1.1 Sejarah QFD.....	15
2.1.2 Definisi dan fase QFD.....	16
2.1.3 Area pengaplikasian QFD .....	18
2.1.4 Kelebihan dan kekurangan QFD.....	20
2.2 <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	20
2.3 Definisi Desain Kualitas Layanan.....	24
2.3.1 Definisi desain.....	24
2.3.2 Definisi kualitas .....	25
2.3.3 Definisi layanan .....	26
2.3.4 Definisi dan dimensi kualitas layanan.....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Jenis Data .....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	30

3.3.1 Alur pengumpulan data .....	31
3.3.2 Populasi dan sampel .....	33
3.4 Instrumen Penelitian.....	34
3.4.1 Skala pengukuran .....	37
3.4.2 Uji validitas instrumen penelitian .....	37
3.4.3 Uji reliabilitas instrumen penelitian .....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Data .....	46
4.1.1 Hasil pengumpulan data .....	46
4.1.2 Karakteristik responden .....	47
4.1.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. ....	47
4.1.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia. ....	47
4.1.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. ....	48
4.1.2.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan. ....	49
4.1.2.5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan. ....	49
4.1.2.6 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan. ....	50
4.2 Analisis Desain Kualitas Layanan Museum 3D DeMata dengan QFD dan HOQ .....	51
4.2.1 Mengidentifikasi suara konsumen/SK (ruang kiri HOQ) .....	52
4.2.1.1 Penyusunan diagram afinitas. ....	52
4.2.1.2 Penyusunan diagram pohon. ....	57
4.2.1.3 Ruang kiri HOQ. ....	58
4.2.2 Membuat matriks perencanaan (ruang kanan HOQ) .....	59
4.2.2.1 Penentuan tingkat kepentingan (TP) atribut. ....	59
4.2.2.2 Penentuan tingkat kinerja (TK) atribut. ....	61
4.2.2.3 Penentuan rasio perbaikan (RP) atribut. ....	62
4.2.2.4 Penentuan faktor prioritas (FP) atribut. ....	64
4.2.2.5 Penentuan bobot absolut (BA) dan bobot relatif (BR) atribut. ....	65
4.2.3 Mengidentifikasi suara perusahaan/SP (ruang atas HOQ) .....	67
4.2.4 Membuat matriks hubungan antara suara konsumen/SK dan suara perusahaan/SP (ruang tengah HOQ) .....	68
4.2.5 Membangun matriks hubungan antar persyaratan teknis (ruang atas HOQ) .....	74
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Simpulan .....	78
5.2 Implikasi Manajerial .....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	82
Daftar Pustaka .....	83
Lampiran .....	88