

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTISARI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Definisi Hotel (Akomodasi)	9
2.2 Definisi <i>Boutique Hotel</i> (Hotel Butik)	10
2.3 Definisi Layanan	10
2.4 Kualitas.....	11
2.5 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	11
2.6 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	12
2.7 <i>House of Quality</i> (HOQ)	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	18
3.3 Sumber Data	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20

3.5	Instrumen Penelitian	22
3.6	Uji Instrumen Penelitian: Reliabilitas	24
3.7	Metode Analisis Data	25
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Deskripsi Responden	29
4.2	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	33
4.2.1	Ruang Kiri HOQ: Penentuan Suara Konsumen.....	34
4.2.2	Ruang Atas HOQ: Penentuan Suara Perusahaan	41
4.2.3	Ruang Tengah HOQ: Pembentukan Matriks Hubungan antara SK dan SP	42
4.2.4	Ruang Atas HOQ: Pembentukan Hubungan Korelasi SP .	51
4.2.5	Ruang Kanan: Penilaian Rasio Perbaikan dan Prioritas Kepentingan	54
4.2.6	Ruang Bawah: Penilaian Bobot Kepentingan dan Prioritas Tindakan	57
4.2.7	Penilaian Daya Saing	59
4.3	Paparan Utuh HOQ Hotel Alamanda	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1	Simpulan	62
5.2	Keterbatasan Penelitian	67
5.3	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	68
DAFTAR RUJUKAN.....		69
LAMPIRAN.....		71