



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Motivasi Penelitian.....	11
1.6 Kontribusi Penelitian.....	11
1.7 Proses Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kualitas.....	13
2.1.1 Definisi Kualitas.....	13



2.1.2 Kualitas Jasa	15
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	16
2.2 Biaya Kualitas	16
2.2.1 Definisi Biaya Kualitas	17
2.2.2 Model Umum Klasifikasi Biaya Kualitas	18
2.2.3 Klasifikasi dan Komponen Biaya Kualitas Berdasarkan Model PAF	25
2.2.4 Hubungan Antar Komponen Biaya Kualitas.....	32
2.2.5 Manfaat Informasi Biaya Kualitas	33
2.2.6 Pandangan Biaya Kualitas Optimal	35
2.2.7 Perilaku Biaya Kualitas.....	39
2.2.8 Dasar Pengukuran Biaya Kualitas.....	40
2.2.9 Jenis Laporan Biaya Kualitas.....	41
2.2.10 Pembuatan Kode Rekening Biaya Kualitas	44
2.3 Analisis Biaya Kualitas	45
2.3.1 Perbandingan Biaya Kualitas terhadap Penjualan.	46
2.3.2 Distribusi Relatif Biaya Kualitas	47
BAB III LATAR BELAKANG KONTEKSTUAL PENELITIAN STUDI	
KASUS	48
3.1 Konteks riset	48
3.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
3.2.1 Sejarah Hotel Baleka.....	48



3.3.2 Profil Hotel Baleka.....	49
3.2.3 Fasilitas dan Layanan Hotel Baleka.....	50
3.3 Visi dan Misi Hotel Baleka.....	51
3.4 Struktur Organisasi Hotel Baleka	51
3.5 Pengendalian Kualitas pada Hotel Baleka	55
3.6 Pertimbangan Biaya dan Manfaat Penerapan Laporan Biaya Kualitas	58
BAB IV RANCANGAN PENELITIAN STUDI KASUS	60
4.1 Jenis Penelitian.....	60
4.2 Objek Penelitian	60
4.3 Pengumpulan Data	61
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	61
4.5 Kriteria Keabsahan Data	66
4.6 Teknik Perancangan dan Analisis Laporan Biaya Kualitas	67
BAB V PEMBAHASAN	70
5.1 Perancangan Laporan Biaya Kualitas Hotel Baleka	70
5.1.1 Identifikasi dan Klasifikasi Komponen Biaya Kualitas	70
5.1.2 Pembuatan Kode Rekening	74
5.2 Pelaporan Biaya Kualitas pada Hotel Baleka.....	77
5.3 Analisis Laporan Biaya Kualitas pada Hotel Baleka	89
5.3.1 Distribusi Relatif Biaya Kualitas.....	89
5.3.2 Analisis Biaya Kualitas terhadap Penjualan.....	92
BAB VI PENUTUP	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Keterbatasan penelitian	96



6.3 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia menurut Pintu Masuk Tahun 2012-2014.....	6
Tabel 1.2	Jumlah Hotel di Bali Menurut Lokasi Tahun 2013-2014	8
Tabel 1.3	Tingkat Hunian Kamar Hotel Baleka Tahun 2011-2014	9
Tabel 2.1	Model Umum Biaya Kualitas	20
Tabel 2.2	PAF <i>Checklist</i>	32
Tabel 3.1	Tipe dan Harga Kamar Hotel Baleka	50
Tabel 5.1	PAF <i>Checklist</i> Hotel Baleka	71
Tabel 5.2	Laporan Biaya Kualitas Hotel Baleka Tahun 2014.....	78
Tabel 5.3	Persentase Biaya Kualitas terhadap Penjualan Tahun 2014	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peningkatan PDB Pariwisata Tahun 2010-2014.....	5
Gambar 1.2	Jumlah Hotel Berbintang di Bali Tahun 2010-2014	7
Gambar 1.3	Proses Penelitian	12
Gambar 2.1	Fungsi Kerugian Taguchi.....	23
Gambar 2.2	Pandangan Tradisional Biaya Kualitas	36
Gambar 2.3	Pandangan Kerusakan Nol.....	38
Gambar 2.4	Kode Rekening Biaya	45
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Hotel Baleka.....	54
Gambar 5.1	Distribusi Relatif Biaya Kualitas Tahun 2014	90
Gambar 5.2	Grafik Pertumbuhan Penjualan Hotel Baleka Tahun 2014	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	102
Lampiran 2 Data Pelatihan Karyawan Baru Tahun 2014	126
Lampiran 3 Data Kompensasi Keluhan Karyawan Tahun 2014.....	127
Lampiran 4 Data Keluhan Konsumen.....	128
Lampiran 5 Kuisisioner Tamu	129
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian	130