DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN..... i
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR..... iv
DAFTAR ISI..... vi
DAFTAR TABEL..... ix
DAFTAR GAMBAR.....xi
DAFTAR LAMPIRAN.....xii
Bab 1 Pendahuluan
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Perumusan Masalah..... 2
1.3 Pembatasan dan Asumsi Masalah..... 3
1.4 Tujuan Penelitian..... 4
1.5 Sistematika Penulisan..... 4
Bab 2 Tinjauan Pustaka
2.1. Pengertian Hotel.....6
2.1.1. Fasilitas Usaha Hotel.....6
2.1.2. Klasifikasi Usaha Hotel..... 7
2.1.3. Karakteristik Usaha Hotel.....9
2.1.4. Tamu Dan Pengunjung Hotel.....10
2.2. Konsep dan Pengertian Jasa.....11
2.2.1 Karakteristik Jasa..... 13
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa.....14
2.2.3. Klasifikasi Jasa..... 15
2.2.4. Faktor Penyebab Kegagalan Penyampaian Jasa..... 16
2.2.5. Harapan Pelanggan..... 17
2.2.6. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa..... 19
2.2.7. Dimensi Kualitas 21
2.3. Pembuatan Kuesioner..... 23
2.4. Sampling.....25
2.4.1. Teknik Sampling..... 25

2.4.2. Jumlah Sampel..... 27
2.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....28
2.6. Transformasi Data.....29
2.7. Analisis Faktor.....30
2.7.1. Prosedur Analisis Faktor dengan
SPSS *For Windows 12.00*..... 33
2.8. Statistik Non Parametrik..... 38
2.8.1. Uji Korelasi Kendall.....38
2.8.2. Uji Keselarasan Kendall..... 40
2.9. Konsep Dasar *Quality Function Deployment (QFD)*..... 42
2.10. *House Of Quality (HOQ)*..... 43
2.10.1 Membangun Rumah Kualitas *(House Of Quality)*..... 44
Bab 3 Kerangka Pemecahan Masalah
3.1. Flowchart Pemecahan Masalah……..58
3.2. Tinjauan Pustaka……59
3.3. Identifikasi Masalah……...59
3.4. Metoda Pemecahan Masalah……..60
3.5. Identifikasi Variabel Penelitian……..60
3.6. Pengumpulan Data……60
3.7. Penyusunan Kuisoner.....61
3.8. Uji Validitas dan Uji Keandalan Alat Ukur *(Reliability)*..... 62
3.9. Penyebaran Kuisioner..... 63
3.10. Uji Kecukupan Data……64
3.11. Pengolahan Data…….……..…… 64
3.11.1. Pembuatan Matrik *House Of Quality* (HOQ)..... 65
3.12. Analisa Pengolahan Data..... 70
3.13. Kesimpulan dan Saran……. 70
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data
4.1. Sejarah Perusahaan…… 71
4.2. Gambaran Umum Perusahaan……71
4.3. Pengumpulan Data……73
4.3.1. Wawancara…….....…73

4.3.2. Observasi…….....……73
4.3.3. Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner…….73
4.3.4. Data Mentah Hasil Penyebaran Kuisioner…….76
4.4. Pengolahan Data……..76
4.4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data ……..…77
4.4.2. Uji Kecukupan Data.....81
4.4.3. Perancangan *House Of Quality* (HOQ).....82

Bab 5

Analisa

5.1. Analisa Pengumpulan Data.....105
5.2. Analisa Pengolahan Data..... 106
5.2.1. Analisa Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Data.....106
5.2.2. Analisa Uji Kecukupan Data.....106
5.2.3 Analisa Transformasi Data.....107
5.2.4. Analisa *House Of Quality* (HOQ).....108

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan.....132
6.2. Saran-saran.....134

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hubungan Antara Sepuluh Dimensi Original
dengan Dimensi Servqual..... 23
Tabel 2.2 Daftar Keinginan Konsumen (Whats)..... 45
Tabel 2.3 Karakteristik Teknis (Hows)..... 46
Tabel 2.4 Bobot dan Simbol dalam penilaian tingkat hubungan
keinginan konsumen dan karakteristik teknis..... 49
Tabel 2.5 Simbol hubungan masing-masing karakteristik teknis..... 49
Tabel 3.1 Bobot dan Simbol dalam penilaian tingkat hubungan
keinginan konsumen dan karakteristik teknis..... 66
Tabel 3.2 Simbol hubungan masing-masing karakteristik teknis..... 66
Tabel 4.1 Atribut Kebutuhan dan Keinginan Tamu (Responden Eksternal).... 74
Tabel 4.2 Karakteristik Teknis (Internal).....75
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Data Tingkat Kepentingan
Karang Setra Hotel & Cottages.....78
Tabel 4.4 Hasil Validitas Data Tingkat Kepuasan
Karang Setra Hotel & Cottages.....79
Tabel 4.5 Nilai Alpha Cronbach..... 81
Tabel 4.6 Atribut Kebutuhan dan Keinginan Konsumen
(Responden Eksternal)..... 83
Tabel 4.7 Karakteristik Teknis (Responden Internal)..... 84
Tabel 4.8 Bobot dan Simbol dalam penilaian tingkat hubungan
keinginan konsumen dan karakteristik teknis..... 86
Tabel 4.9 Simbol hubungan masing-masing karakteristik teknis..... 88
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Konsumen Tingkat Kepuasan Eksternal..... 90
Tabel 4.11 Hasil Perangkingan Nilai Rata-rata
Konsumen Tingkat Kepuasan Ekternal..... 91
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Konsumen Tingkat Kepuasan Internal..... 92
Tabel 4.13 Hasil Perangkingan Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Internal..... 93
Tabel 4.14 Penentuan Derajat Kepentingan Responden Eksternal……...95
Tabel 4.15 Derajat Kepentingan Responden Eksternal…… 96
Tabel 4.16 Test Statistik Kendall……..100

Tabel 4.17 Penentuan Derajat Kepentingan Responden Internal…….. 101
Tabel 4.18 Derajat Kepentingan Responden Internal……101
Tabel 5.2. Daftar Kebutuhan dan Keinginan Tamu *(Whats)*..... 108
Tabel 5.3 Daftar Karakteristik Teknis *(Hows)*.....110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teknik Sampling.....25
Gambar 2.2 Rumah Kualitas (House of Quality)..... 43
Gambar 2.3 Cara Menentukan Matriks Hubungan..... 47
Gambar 2.4 Matrik hubungan antara Whats dan How's.....48
Gambar 2.5 Hubungan Timbal Balik Matrik How's..... 51
Gambar 2.6 Penilaian Persaingan Konsumen..... 52
Gambar 2.7 Penilaian Persaingan Teknis..... 53
Gambar 2.8 Prioritas Pendeskripsian Teknis..... 57
Gambar 3.1 Flowchart Pemecahan Masalah……58
Gambar 4.1 Matriks Hubungan Antara *Whats* dan *Hows*..... 87
Gambar 4.2 Matriks Hubungan Timbal Balik Antara *Hows*..... 89
Gambar 4.3 Matriks Nilai Persaingan Konsumen dan Persyaratan Teknis..... 94
Gambar 4.4 Matriks Prioritas Persyaratan Konsumen..... 99
Gambar 4.5 Matriks House Of Quality..... 104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuisioner

Lampiran 3 Hasil Uji validitas dengan menggunakan *SPSS 12.0 For Windows*

Lampiran 4 Hasil Uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS 12.0 For Windows*

Lampiran 5 Hasil Transformasi Data, Data Interval dan Analisa Faktor

Lampiran 6 Tabel kurva normal, Tabel korelasi, Tabel penentuan jumlah sampel

Lampiran 7 Berita acara bimbingan, Surat keterangan penelitian