

**ANALISIS PENINGKATAN MUTU LAYANAN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

**(RUMAH MAKAN BAKSO MUKIDI PULOGEBANG
KOTA MADYA JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

OLEH :

RIZQULLAH

201710215133



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

**ANALISIS PENINGKATAN MUTU LAYANAN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

**(RUMAH MAKAN BAKSO MUKIDI PULOGEANG
KOTA MADYA JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

Oleh :

Rizqullah

201710215133



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Mutu layanan
Menggunakan Metode *Quality Function
Deployment (QFD)* di Rumah Makan
Bakso Mukidi.

Nama Mahasiswa : Rizqullah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215133

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Januari 2022



Pembimbing I

Pembimbing II


Arif Nuryono, S.T., M.T.
NIDN. 0319037702


Iskandar Zulkarnaen, ST., MT.
NIDN. 0312128203

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Mutu layanan
Menggunakan Metode *Quality Function
Deployment (QFD)* di Rumah makan
Bakso Mukidi.

Nama Mahasiswa : Rizqullah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215133

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Januari 2022

Bekasi, 11 Januari 2022

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent Montororing, S.T.,M.T.

NIDN. 0309098501

Penguji I : Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T.,M.T.

NIDN. 0317117905

Penguji II : Arif Nuryono, S.T.,M.T.

NIDN. 0319037702

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Yuri Delano Regent Montororing, S.T.,M.T.

NIDN. 0309098501

Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penelitian saya yang berjudul :

“Analisis Peningkatan Mutu layanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* di Rumah makan Bakso Mukidi ” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi orang lain kecuali pengutipan yang merujuk kepada sumber yang dikutip secara eksplisit sesuai dengan kaidah penyusunan dan penulisan karya ilmiah.

Kedepannya apabila di kemudian hari jika ditemukan adanya kecurangan dalam penulisan karya ilmiah ini, saya siap menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Saya memberikan hak dan ijin penuh skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan hak dan ijin penuh kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi dalam format digital dan mempublikasikannya di internet selama tersedia melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 11 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Rizqullah

201710215133

ABSTRAK

Rizqullah – 201710215133, Analisis Peningkatan Mutu layanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* di Rumah Makan Bakso Mukidi.

Penelitian ini memiliki tujuan supaya tahu atribut layanan dari restoran bakso mukidi yang berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penelitian ini memakai metode *quality function deployment (QFD)*. Rumah makan Bakso Mukidi membutuhkan cara untuk mendengar suara konsumen atau lebih dikenal dengan *listening to the voice customer*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada pelanggan bakso mukidi secara langsung di tempat atau dengan memberikan link kuisioner menggunakan *google form* kepada pelanggan sebanyak 75 orang. Responden yang berjumlah 75 orang didapat menggunakan rumus slovin, yang digunakan untuk menentukan banyaknya sampel minimum yang diperlukan. Sementara analisis data mutu layanan rumah makan Bakso Mukidi menggunakan teknik QFD melalui matrik HOQ. Persyaratan pelanggan yang diinginkan oleh para pelanggan restoran bakso mukidi adalah rasa, tampilan makanan, kebersihan menu serta peralatannya, harga, porsi makan dan minum, variasi makanan yang beragam, lokasi mudah dijangkau, rasa nyaman tempat, kecepatan dalam sajian makanan dan minuman, tempat yang bersih, sikap ramah serta rasa sopan pelayan, pelayan yang memberi penjelasan, transaksi yang cepat, parkir yang besar serta aman dan promosi. Sementara itu terkait bobot mutlak persyaratan teknis itu ada lima prioritas utama yang harus dipenuhi oleh pihak restoran bakso mukidi yaitu pelayanan, proses memasak, pasokan bahan mentah, menyimpan bahan mentah, proses persiapan, proses membersihkan, serta proses mencuci.

Kata kunci : kualitas jasa, *Quality Function Deployment (QFD)*

ABSTRACT

Rizqullah – 201710215133, *Analysis of Service Quality Improvement Using Quality Function Deployment (QFD) Method Case Study of Mukidi Meatball Restaurant.*

This study has the aim of knowing the service attributes of the meatball restaurant mukidi based on the needs and desires of customers. This study uses the method of quality function deployment (QFD). Bakso Mukidi restaurant needs a way to hear the voice of consumers or better known as listening to the voice of the customer. Data collection techniques were carried out by giving questionnaires to customers of Bakso Mukidi directly on the spot or by providing a questionnaire link using a google form to 75 customers. The 75 respondents were obtained using the slovin formula, which is used to determine the minimum number of samples required. Meanwhile, data analysis of the service quality of Bakso Mukidi restaurant uses the QFD technique through the HOQ matrix. The customer requirements desired by the customers of the mukidi meatball restaurant are taste, appearance of food, cleanliness of the menu and equipment, price, food and drink portions, diverse food variations, easy access location, comfort of the place, speed in serving food and drinks, comfortable place to eat. clean, friendly attitude and polite waiters, waiters who give explanations, fast transactions, large and safe parking and promotions. Meanwhile, regarding the absolute weight of the technical requirements, there are five main priorities that must be met by the meatball restaurant mukidi, namely service, cooking process, supply of raw materials, storing raw materials, preparation process, cleaning process, and washing process.

Keywords: *service quality, Quality Function Deployment (QFD)*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizqullah
NPM : 201710215133
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis~~ / ~~Karya Ilmiah~~

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non – Eksklusif (*Non – Exclusive Royalty-Right*). Atas karya ilmiah saya berjudul : **“Analisis Peningkatan Kualitas Mutu Layanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* di Rumah Makan Bakso Mukidi.”**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Lisensi non-eksekutif, bebas royalti ini memberikan hak kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan, mengirimkan, mengelola sebagai database, mendistribusikan dan melihat atau mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tindakan hukum yang diakibatkan oleh pelanggaran hak cipta atas karya ilmiah ini adalah tanggung jawab pribadi saya.

Bekasi, 11 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Rizqullah

201710215133

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaannirohiim...

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ “Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...”.

Puji syukur penulis selalu panjatkan kepada Allah Subhanahu wataala Yang tunggal yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, rahmat, dan hidayahnya kepada semuanya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi ini yang berjudul “Analisis Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)(di Rumah Makan Bakso Mukidi Kota Madya Jakarta Timur). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan persyaratan teknis untuk peningkatan mutu pelayanan rumah makan bakso serta mempertimbangkan penggunaan QFD untuk meningkatkan mutu pelayanan restoran. Skripsi ini merupakan salah satu mata kuliah dalam perkuliahan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (SI) di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini dapat selesai karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehinggapenulisan proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik hingga tahap penyelesaian.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr Drs. H Bambang Karsono, SH., MM. SelakuRektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr.Ismaniah, S.Si., MM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, S.T.,M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Dosen Pembimbing 1 Bapak Arif Nuryono, S.T., M.T
6. Dosen Pembimbing 2 Bapak Iskandar Zulkarnaen, ST., M.T

7. Seluruh Dosen Fakultas Teknik yang memberikan ilmu dan nasehat nya selama kegiatan perkuliahan serta para Staff Fakultas Teknik yang selalu memberi bantuan.
8. Kedua Orang Tua penulis Dahlan dan Syarifah beserta keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan baik moril dan financial serta semangat, cinta dan doa sebagai bentuk dukungan yang diberikan dalam melanjutkan studi pendidikan Strata Satu (SI). Semoga ini bisa menjadi persembahan terbaik.
9. Pihak Restoran Bakso Mukidi Kota Jakarta, ibu Asih, Pak Saefullah, serta karyawan dan karyawan lain atas waktu, momen, informasi, serta dukungan yang telah diberikan.
10. Teman-teman dan sahabat khususnya di kelas A3 angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu menyemangati, *sharing*, inspirasi dan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini dan semua orang yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya.

Masih banyak kekurangan dalam pembuatan Skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca, sehingga dapat membangun dan lebih menyempurnakan penulisan berikutnya. Semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca. Semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi dan melimpahkan rezeki dan kesehatan bagi kita semua.... Aaminn....

Bekasi, 11 Januari 2021



Rizqullah

201710215133

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Batasan Penelitian	11
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	11
1.8 Metode Penelitian Skripsi	12
1.9 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Arti Rumah Makan.....	14
2.2 Pengertian Kualitas	15
2.3 Konsep Mutu	16

2.4	Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.5	Rancangan <i>Total Quality Mutu (TQM)</i>	19
2.6	Berpusat Pada Konsumen.....	20
2.7	Metode Slovin	21
2.8	Konsep <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	22
2.8.1	Pengertian QFD.....	22
2.8.2	<i>House of Quality (HOQ)</i>	23
2.8.3	Proses Hierarki Matriks QFD.....	25
2.9	Manfaat QFD.....	26
2.10	Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Jenis-jenis dan Sumber Data	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	32
3.3.1	Metode Obsevasi.....	32
3.3.2	Metode Wawancara.....	32
3.3.3	Cara Kuesioner.....	33
3.3.4	Tinjauan Pustaka	33
3.4	Metode Penarikan Sampel.....	34
3.5	Pengolahan dan Analisis Data	35
3.5.1	Tabel Deskriptif	36
3.5.2	Metode Analisa <i>Quality Function Deployment</i>	36
3.6	Variabel Dalam Penelitian	42
3.7	Kerangka Berpikir Penelitian	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Pengumpulan Data	47
4.2	Uji Kecukupan Data	53

4.2.1	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Rasa	53
4.2.2	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Tampilan Menu	54
4.2.3	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Kehigienisan Makanan dan Perlengkapannya.....	54
4.2.4	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Keragaman dan Variasi Menu.....	55
4.2.5	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Porsi Makanan dan Minuman	56
4.2.6	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Harga.....	56
4.2.7	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Kenyamanan Tempat.....	57
4.2.8	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Lokasi Tempat.....	57
4.2.9	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Kecepatan Penyajian	58
4.2.10	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Kebersihan Ruangan.....	58
4.2.11	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Penampilan Karyawan	59
4.2.12	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Kecepatan Transaksi	59
4.2.13	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Tempat Parkir.....	60
4.2.14	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Promosi	60
4.2.15	Uji Kecukupan Data Kebutuhan Pelanggan Penjelasan Pramusaji.....	61
4.3	Pengolahan Data.....	62
4.4	Analisis Data	64
4.4.1	Karakter Pelanggan	64
4.5	Identifikasi Keinginan dan Persyaratan Konsumen	66
4.6	Daftarkan Persyaratan Teknis	72
4.7	Menentukan Arah untuk Berkembang	73
4.8	Perkembangan Matrik Hubungan antar Persyaratan Konsumen dan	

Persyaratan Teknis	75
4.9 Pengembangan Matrik Hubungan antara Kebutuhan Teknis.....	77
4.10 Pengembangan Prioritas Kebutuhan Konsumen	79
4.10.1 Tingkat Penting Konsumen.....	79
4.10.2 Menyusun <i>HOQ</i> Metrik Perencanaan	88
4.10.3 Mengembangkan Urutan Prioritas Kebutuhan Teknis.....	95
BAB V PENUTUP.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peran PDB Menurut Kegiatan Bisnis Tahun 2016-2020.....	1
Tabel 1.2 Peningkatan Rumah Makan Di Indonesia Tahun 2016-2020.....	4
Tabel 1.3 Daftar Rumah Makan di Kelurahan Pulo Gebang Jakarta Timur...	4
Tabel 1.4 Data Penjualan Rumah Makan Bakso Mukidi Selama Juli 2021.....	5
Tabel 1.5 Menerjemahkan VOC ke CTQ.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data Primer.....	31
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data Sekunder.....	32
Tabel 3.3 Bobot Jawaban Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan serta Kinerja.....	36
Tabel 3.4 Variabel Kebutuhan Konsumen dan Indikatornya	44
Tabel 3.5 Variabel Kebutuhan Teknis.....	45
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuisioner Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.2 Hasil Penyebaran Kuisioner Kepentingan Pelanggan.....	51
Tabel 4.3 Data Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.4 Data Pelanggan Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.5 Data Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.6 Data Pelanggan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 4.7 Uji Kecukupan Data.....	63
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Restoran Bakso Mukidi.....	64
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Pelanggan Restoran Bakso Mukidi.....	64

Tabel 4.10	Karakteristik Konsumen Rumah Makan berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.11	Karakteristik Konsumen Rumah Makan berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.12	Karakteristik Konsumen Rumah Makan berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Tabel 4.13	Karakteristik Konsumen Rumah Makan berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	67
Tabel 4.14	Kebutuhan Pelanggan Rumah Makan Bakso Mukidi.....	69
Tabel 4.15	Kebutuhan Teknis Rumah Makan Bakso Mukidi.....	74
Tabel 4.16	Arah Pengembangan Kebutuhan Teknis Rumah Makan Bakso Mukidi.....	75
Tabel 4.17	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Rasa Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	81
Tabel 4.18	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Tampilan Menu Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	81
Tabel 4.19	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Kehigienisan dan Perlengkapan Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	82
Tabel 4.20	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Keragaman dan Variasi Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	82
Tabel 4.21	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Porsi dan Makanan Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	83
Tabel 4.22	Kepentingan Kebutuhan Konsumen Harga Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	84
Tabel 4.23	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Kenyamanan Tempat Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	84
Tabel 4.24	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Lokasi Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	85
Tabel 4.25	Kepentingan Kebutuhan Konsumen Kecepatan Penyajian Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	85

Tabel 4.26	Kepentingan Kebutuhan Pelanggan Kebersihan Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	86
Tabel 4.27	Kepentingan Kebutuhan Konsumen Sikap Penampilan Pelayan Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	86
Tabel 4.28	Kepentingan Kebutuhan Konsumen Kecepatan Transaksi Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	87
Tabel 4.29	Kepentingan Kebutuhan Konsumen Area Parkir Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	87
Tabel 4.30	Kepentingan Kebutuhan Konsumen Promosi Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	88
Tabel 4.31	Kepentingan Kebutuhan Konsumen Penjelasan Pelayan Bagi Pelanggan Restoran Mukidi.....	88
Tabel 4.32	Tingkat Kepentingan Tiap Atribut Konsumen.....	90
Tabel 4.33	Tingkat Kepuasan Tiap Atribut Konsumen.....	90
Tabel 4.34	Nilai Tabel Prioritas (<i>Goal</i>),,,.....	91
Tabel 4.35	Nilai Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> Tiap Atribut Layanan.....	92
Tabel 4.36	Nilai <i>Sales Point</i> Tiap Atribut.....	93
Tabel 4.37	Nilai Perhitungan <i>Raw Height</i> Tiap Atribut Layanan.....	95
Tabel 4.38	Hasil Perhitungan <i>Normalitas</i> Terhadap Bobot Tiap Atribut Layanan.....	96
Tabel 4.39	Nilai Sasaran Kebutuhan Teknis.....	97
Tabel 4.40	Derajat Kesulitan Kebutuhan Teknis.....	98
Tabel 4.41	Bobot Absolut Kebutuhan Teknis.....	99
Tabel 4.42	Bobot Relatif Kebutuhan Teknis.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Struktur Matrik QFD	24
Gambar 2 Proses QFD.....	26
Gambar 3 Matrik Hubungan Antar Kebutuhan Konsumen dan Teknis.....	39
Gambar 4 Matrik Hubungan Antar Kebutuhan Teknis.....	40
Gambar 5 Kerangka Berfikir Penelitian.....	45
Gambar 6 Matriks HQQ (<i>House Of Quality</i>).....	46
Gambar 7 Matrik Hubungan Kebutuhan Konsumen dengan Persyaratan Teknis.....	76
Gambar 8 Matrik Hubungan Antar Kebutuhan Teknis Rumah Makan Bakso Mukidi.....	79
Gambar 9 Matrik <i>House Of Quality (HOQ)</i> Mutu Layanan Rumah Makan Bakso Mukidi.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Menu Restoran Bakso Mukidi
2. Pengantar Kuisioner Untuk Pelanggan Bakso Mukidi
3. Daftar Kuisioner Untuk Pelanggan Bakso Mukidi

