

PERANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN HOTEL XYZ MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Ilham Hadyan¹, Sari Wulandari², Rio Aurachman³

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom
Jl. Telekomunikasi Terusan Buah Batu, Bandung 40257

Email: ilhamhadyan@gmail.com¹, sariwulandariit@telkomuniversity.ac.id²,
rioaurachman@telkomuniversity.ac.id³

ABSTRAK

Saat ini industri pariwisata memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu wilayah yang memiliki potensi untuk industri pariwisata di Indonesia adalah wilayah Bandung. Hotel XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa perhotelan di Bandung yang merupakan Hotel berbintang dua dengan *tagline* “*Where Budget Meet Comfort*” dimana *tagline* tersebut menginterpretasikan bahwa ini masih ke dalam kategori hotel *budget* dengan harga terjangkau. Namun, Hotel XYZ mengalami masalah dengan *revenue* yang tidak sesuai dengan target yang ditetapkan, khususnya pada bagian “*room*”. Hal ini terindikasi karena kualitas layanan yang kurang baik pada Hotel XYZ berdasarkan *guest comment* hotel dan nilai *review* di OTA (*Online Travel Agent*). Oleh karena itu, Hotel XYZ Akan melakukan pengembangan untuk peningkatan kualitas pada layanannya. Tujuan dan hasil dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang didasari oleh sebelas *true customer needs*. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD adalah salah satu metode yang berfungsi untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan dalam karakteristik produk dimana metode ini mempertimbangkan kapabilitas perusahaan untuk mengimplementasikannya.

Kata kunci: *True customer needs, Quality Function Deployment, House of Quality, Part Deployment*

ABSTRACT

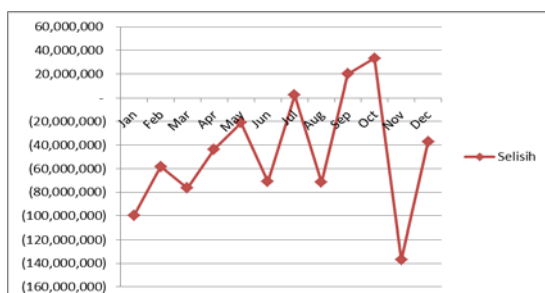
Currentl, the tourism industry has an important role in economic growth in Indonesia. One of the areas that have the potential for the tourism industry in Indonesia is the area of Bandung. Hotel XYZ is one of the hotels in Bandung which is a two star hotel with tagline "Where Budget Meet Comfort" where the tagline is interpreted that this is still in the category of budget hotel with affordable price. However, Hotel XYZ has problems with revenue that does not match the specified target, especially in the "room" section. This is indicated due to poor service quality at Hotel XYZ based on guest comment hotel and review value in OTA (Online Travel Agent). Therefore, XYZ Hotel will undertake the development to improve the quality of its services. The purpose and result of this research is to provide recommendations to improve the quality of service based on eleven true customer needs. The method used in this research is Quality Function Deployment (QFD). QFD is one method that serves to translate customer needs in product characteristics where this method considers the company's capability to implement it.

Keywords: *True customer needs, Quality Function Deployment, House of Quality, Part Deployment*

1. PENDAHULUAN

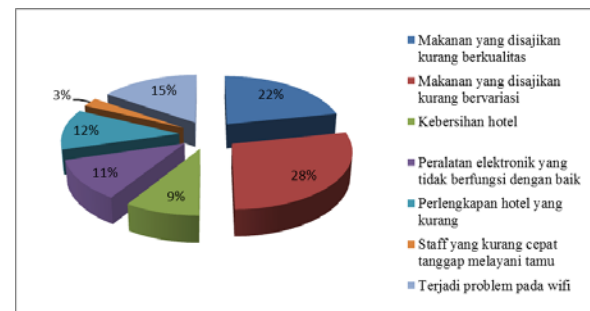
Industri pariwisata saat ini memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pada tahun 2014, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menyumbang untuk pembangunan nasional hingga Rp347 triliun atau sekitar 23 persen dari total APBN Indonesia pada saat itu (Poerwanto, 2015). Berdasarkan data Kementerian Pariwisata RI, tercatat kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada Februari 2015 memecahkan rekor dalam 10 tahun terakhir jumlah yakni sebesar 786.653 orang. Jumlah wisman itu mengalami pertumbuhan 11,95 persen dibanding Februari 2014 yang berjumlah 702.666 orang. Dari data tersebut diprediksi bahwa jumlah wisatawan akan semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan, Industri-industri di Indonesia terutama industri pariwisata memiliki potensi yang cukup besar untuk berperan di dalamnya.

Hotel XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa perhotelan di Bandung yang merupakan Hotel berbintang dua yang berada di pusat kota Bandung, tepatnya di Jalan Halimun No.36, Bandung. Hotel XYZ berdiri pada tanggal 15 September 2011 dengan memiliki 48 kamar tidur. Hotel ini terdapat beberapa infrastruktur yang meliputi Kamar, *Meeting Room*, *Convotional Hall*, *Restaurant & Cafe*, dan *Venue Outdoor* untuk *event*. Hotel budget sendiri memiliki arti hotel yang memiliki harga terjangkau namun tetap menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen (Sasongko, 2012). Fasilitas hotel budget memang tidak se-lengkap hotel bintang 3 keatas karena memang strategi yang digunakan adalah harga yang terjangkau untuk konsumen. Motto dari hotel XYZ adalah “*Where Budget Meet Comfort*” yang maksudnya adalah hotel XYZ ini masih ke dalam kategori hotel budget.



Gambar 1. Selisih revenue dan target Hotel XYZ selama tahun 2016

Gambar 1 menunjukkan bahwa selama tahun 2016 Hotel XYZ cenderung tidak pernah mencapai target *revenue*. Terkecuali pada bulan Juli, September dan Oktober.



Gambar 2. Kategori Keluhan Pelanggan pada Guest Comment Hotel XYZ

Gambar 2 menunjukkan bahwa terdapat beberapa kekurangan pada layanan Hotel XYZ. Data tersebut diperoleh dari hasil rekapitulasi kuisisioner *guest comment* Hotel XYZ pada tahun 2016

Kedua hal tersebut merupakan gejala masalah yang ada pada perusahaan ini. Salah satu aspek yang penting dalam peningkatan *revenue* Hotel XYZ adalah kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan *customer*. (Chang & Chen, 2011). Untuk memenuhi hal tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan melalui penelitian ini yaitu peningkatan kualitas menggunakan metode *Quality Function Deployment* yang sebelumnya telah dilakukan penelitian mengenai analisis kebutuhan konsumen Hotel XYZ menggunakan integrasi *Service Quality* dan Model Kano untuk mendapatkan kebutuhan *customer* (*True Customer Needs*). Karena kualitas jasa akan terpenuhi jika jasa tersebut telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Kotler, 2007).

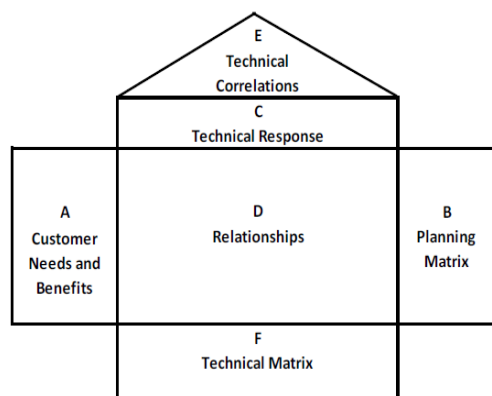
2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Quality Function Deployment* (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) adalah sebuah sistem untuk menerjemahkan kebutuhan *customer* ke dalam karakteristik teknis di setiap tahap *product life cycle* dari mulai tahap konsep produk, penjualan maupun *service* (Tan & Pawitra, 2001)

2.2 QFD Iterasi Satu

Pada QFD iterasi satu, dilakukan proses mengkombinasikan dan mengkonversikan *voice of customer* atau kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis yang telah dibuat memiliki tujuan yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan terkait kepuasan. Fase pertama pada QFD disebut *House of Quality* atau yang disingkat HOQ (Cohen, 1995).



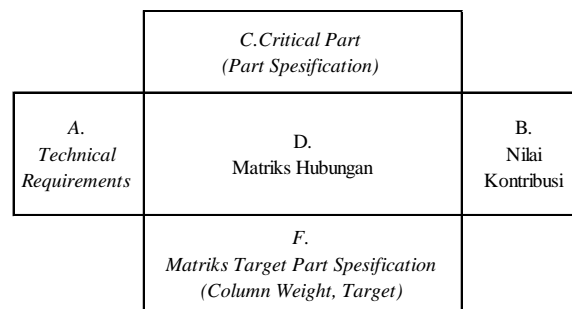
Gambar 3. House of Quality

2.3 Pengembangan Konsep

Pengembangan konsep atau *Concept Development* merupakan tahap pengembangan yang didasari oleh karakteristik teknis dari QFD iterasi satu (*House of Quality*), lalu akan diturunkan di tahap QFD iterasi dua (*Part Deployment*). Suatu produk dapat memuaskan pelanggan dan berhasil di pasaran bergantung pada nilai ukuran kualitas yang mendasari konsep (Ulrich & Eppinger, 2012). Pada tahap ini, peneliti membantu perusahaan dalam menentukan arah untuk memperbaiki konsep dengan tujuan menjadi lebih baik. Pengembangan konsep terdiri dari beberapa tahapan, yaitu penentuan konsep dan tahap pemilihan konsep dengan *decision matrices*. (Cohen, 1995)

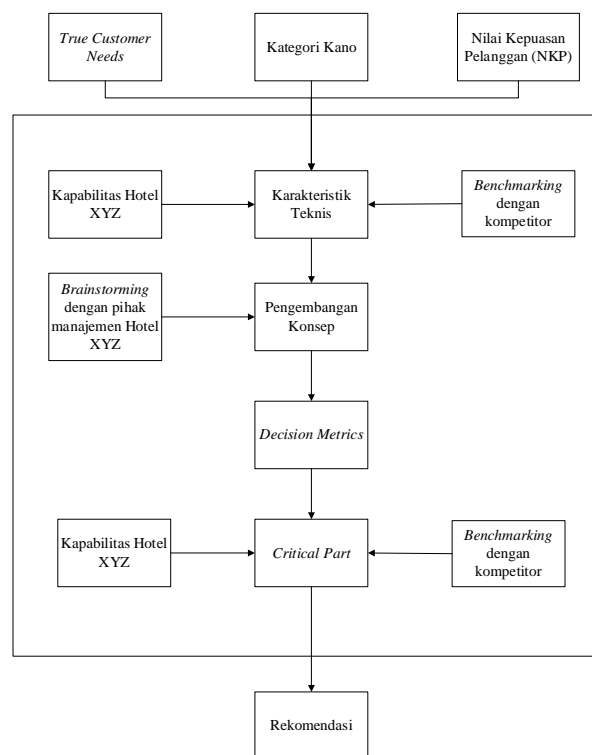
2.4 QFD Iterasi Dua

Tahap selanjutnya dalam metode QFD adalah penyusunan matriks *Part Deployment* atau yang biasa disebut QFD Iterasi dua. Pada QFD iterasi dua terdapat 5 bagian pada *part deployment* yaitu *critical part*, karakteristik teknis, matriks hubungan, nilai kontribusi dan matriks target. (Cohen, 1995)



Gambar 4. Part Deployment Matrix

3. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 5. Metode Konseptual

Gambar 5 adalah model konseptual dari penelitian ini. *Input* dari penelitian ini adalah *true customer needs* (TCN) yang telah didapat dari penelitian sebelumnya, kategori kano dan nilai kepuasan pelanggan (NKP) yang telah didapat dari penelitian sebelumnya (Hidayati, 2017). *Output* dari penelitian ini berupa rekomendasi teknis yang spesifik berdasarkan *critical part*.

4. HASIL PEMBAHASAN

4.1 Tahap Awal

Pada tahap awal ini, *input* diperoleh dari penelitian sebelumnya mengenai analisis

kebutuhan menggunakan integrasi Model Kano dan *SERVQUAL*.

	memberikan pelayanan pada tamu		
--	--------------------------------	--	--

Tabel 1. Data True Customer Needs, NKP dan Kategori Kano

Kode	True Customer Needs	NKP	Kategori Kano
TGB-5	Akses internet yang memadai	1.713	M
TGB-6	Kelengkapan peralatan kamar yang disediakan bagi tamu hotel	1.866	M
REL-2	Kebersihan hotel yang terjaga	2.4	M
REL-3	Kualitas makanan yang disajikan	3.027	O
REL-4	Variasi makanan yang disajikan	2.51	O
REL-5	Peralatan elektronik yang berfungsi dengan baik	2.908	M
RSV-2	Kecepatan karyawan dalam	1.562	O

NKP diukur berdasarkan gap antara ekspektasi dengan persepsi dari penelitian sebelumnya. TCN yang perlu mendapat perbaikan pada metode QFD adalah yang bernilai negatif (Rahmana, Kamil, Soemantri, & Olim, 1997) tetapi pada metode QFD, NKP negative tersebut dianggap absolut (positif).

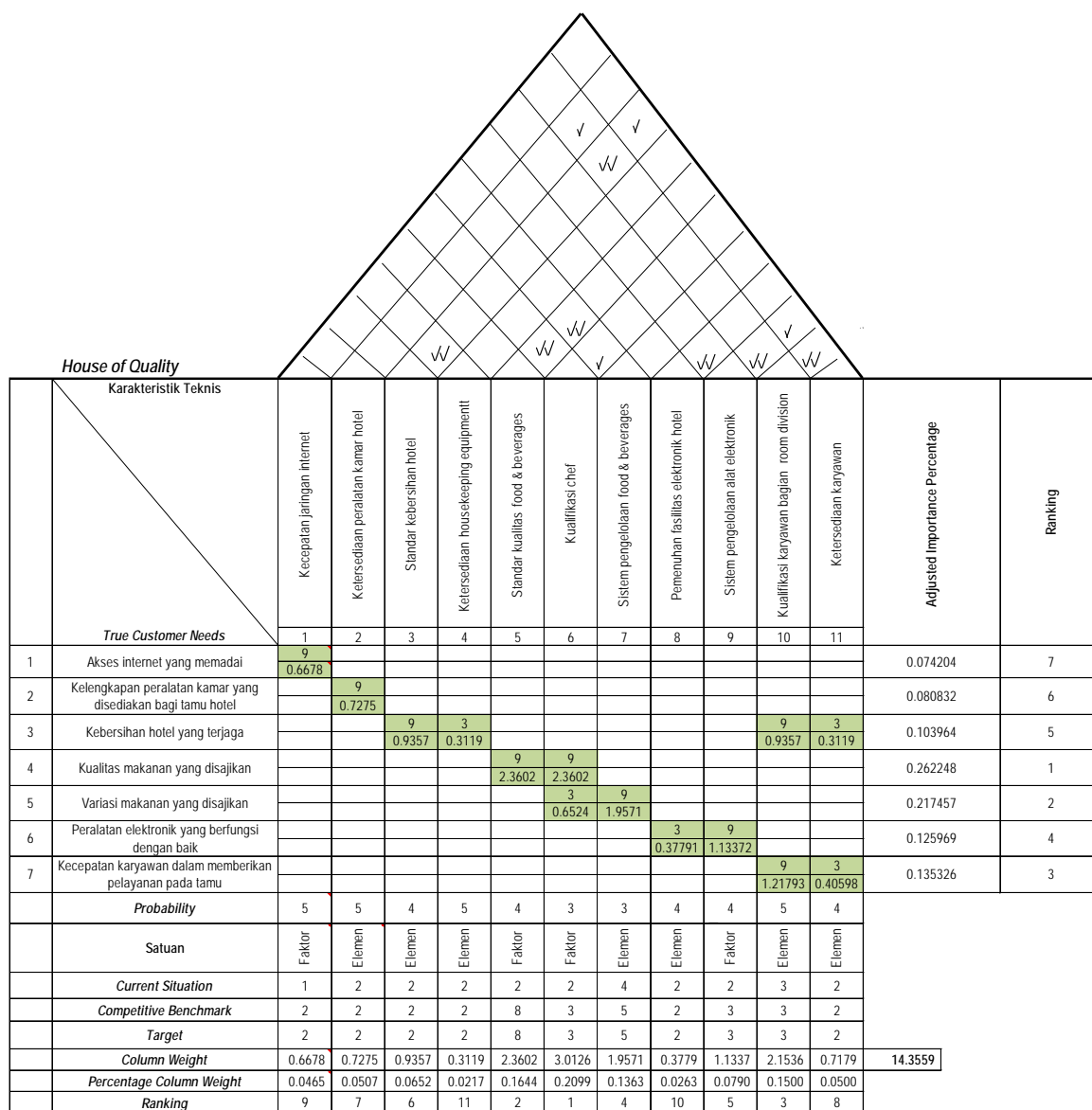
Kategori kano juga diperoleh dari penelitian sebelumnya dimana ketiga kategori tersebut adalah *must-be* (M), *one dimensional* (O) dan *attractive* (A) (Izwaan, 2012). Namun pada penelitian kali ini tidak ada TCN dengan kategori *attractive*.

1.2 Karakteristik Teknis

Karakteristik teknis diidentifikasi dari tujuh *true customer needs* yang telah diperoleh dari penelitian sebelumnya. Perolehan karakteristik teknis adalah dengan melakukan diskusi dengan pihak manajemen Hotel dan melihat karakteristik teknis yang dimiliki oleh lembaga kompetitor yaitu Hotel ABC.

Tabel 2. Identifikasi Karakteristik Teknis Berdasarkan True Customer Needs

Kode Atribut	True Customer Needs	Karakteristik Teknis	Kode
TGB-5	Akses internet yang memadai	Kecepatan jaringan internet	K1
TGB-6	Kelengkapan peralatan kamar yang disediakan bagi tamu hotel	Ketersediaan peralatan kamar hotel	K2
REL-2	Kebersihan hotel yang terjaga	Standar kebersihan hotel	K3
		Ketersediaan <i>housekeeping equipment</i>	K4
		Kualifikasi karyawan bagian <i>room division</i>	K10
		Ketersediaan karyawan	K11
REL-3	Kualitas makanan yang disajikan	Standar kualitas <i>food & beverages</i>	K5
		Kualifikasi chef	K6
REL-4	Variasi makanan yang disajikan	Sistem pengelolaan <i>food & beverages</i>	K7
		Kualifikasi chef	K6
REL-5	Peralatan elektronik yang berfungsi dengan baik	Pemenuhan fasilitas elektronik hotel	K8
		Sistem pengelolaan alat elektronik	K9
RSV-2	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan pada tamu	Kualifikasi karyawan bagian <i>room division</i>	K10
		Ketersediaan karyawan	K11



Gambar 6. House of Quality

Setelah didapatkan sebelas identifikasi karakteristik teknis pada Tabel 2, dilakukan penilaian prioritas dengan cara mengisi setiap matriks pada Matriks *House of Quality* yang terdapat pada Gambar 6. Pengisian matriks dilakukan dengan *brainstorming* oleh pihak perusahaan. Lalu didapatkan empat prioritas karakteristik teknis seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Prioritas Karakteristik Teknis

No.	Karakteristik Teknis
1	Kualifikasi chef
2	Sistem pengelolaan <i>food & beverages</i>
3	Sistem pengelolaan alat elektronik
4	Kecepatan jaringan internet

1.3 Penentuan konsep

Pada tahap penentuan konsep ini menggunakan dua macam konsep yaitu konsep eksternal dan konsep internal. Konsep eksternal didapat dari beberapa sumber acuan yaitu buku, *paper* dan jurnal. Konsep internal mengacu pada ilmu pengetahuan yang dimiliki tim pengembang serta dilakukan dengan diskusi bersama pihak Hotel. Pemilihan konsep dilakukan dengan metode *decision matrices*.

Tabel 4. Decision Matrices

Kriteria Seleksi	Konsep A	Konsep B	Konsep C
------------------	----------	----------	----------

Kriteria Seleksi	Konsep A	Konsep B	Konsep C
Efektivitas (<i>Long term benefit</i>)	0	+	+
Efisiensi (<i>Maximize solution</i>)	0	0	+
Kelayakan (<i>Feasibility</i>)	0	0	+
Kemudahan untuk direalisasikan	0	0	-
Perkiraan kebutuhan biaya (<i>Cost</i>)	0	-	-
Jumlah +	0	1	3
Jumlah 0	5	5	0
Jumlah -	0	0	2
Total	0	0	1
Peringkat	2	2	1
Lanjutkan	Tidak	Tidak	Ya

Berdasarkan hasil akhir pada Tabel 4 dapat dilihat konsep yang terpilih untuk dikembangkan adalah konsep pengembangan C karena memiliki peringkat tertinggi dibandingkan dengan konsep lainnya. Pengembangan konsep C diantaranya adalah sistem jaringan internet, sistem memiliki *menu engineering*, improvisasi konsep menu, program pengembangan chef, penerapan evaluasi kerja chef, pengelolaan oleh *engineering division* dan *maintenance program*. Konsep tersebut akan menghasilkan *critical part* yang merupakan turunan dari karakteristik teknis dan pengembangan konsep.

1.4 Critical Part

Critical part diperoleh menggunakan metode *brainstorming* dengan pihak Hotel XYZ dan tim pengembang. *Critical part* juga diperoleh dengan studi komparasi dengan hotel kompetitor.

Tabel 5. Identifikasi Critical Part berdasarkan Atribut Konsep dan Karakteristik teknis

Atribut Konsep	Critical Part	Kode
Sistem jaringan internet	Penambahan <i>bandwith</i>	C1
	Jumlah akses poin	C2
Sistem memiliki <i>menu engineering</i>	<i>Menu engineering program</i>	C3
Improvisasi konsep menu	Frekuensi <i>menu cycle</i>	C4
	Jenis makanan	C5
Program pengembangan chef	Jenis program pengembangan chef	C6
	Biaya <i>training chef</i>	C7
	Durasi <i>training chef</i>	C8
Penerapan evaluasi kinerja chef	Evaluasi kemampuan chef	C9
Pengelolaan oleh <i>engineering division</i>	Tahapan rekrutasi <i>engineering division</i>	C10
	Minimum pendidikan <i>engineering division</i>	C11
	Pengalaman <i>engineering division</i>	C12
	Jenis skill <i>engineering division</i>	C13
<i>Maintenance program</i>	Frekuensi <i>room maintenance</i>	C14

Direction of Goodness		MTB	MTB	TB	MTB	MTB	TB	LTB	TB	MTB	MTB	TB	MTB	MTB	MTB	Percentage Column Weight	
Critical Part																	
Technical Requirements		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
	Penambahan bandwidth																
	Jumlah akses poin																
	Menu engineering program																
	Frekuensi menu cycle																
	Jenis makanan																
	Jenis program pengembangan chef																
	Biaya training chef																
	Durasi training chef																
	Evaluasi kemampuan chef																
	Tahapan rekrutasi engineering division																
	Minimum pendidikan engineering division																
	Pengalaman engineering division																
	Jenis skill engineering division																
	Frekuensi room maintenance																
1	Sistem jaringan internet	9	9														0.0465
		0.418679	0.418679														
2	Sistem pengelolaan food & beverages			9	3	9											0.1363
				1.226951	0.408984	1.226951											
3	Kualifikasi chef			9	3	3	3	3	9								0.2099
				1.888657		0.629552	0.629552	0.629552	0.629552	1.88865655							
4	Sistem pengelolaan alat elektronik										9	3	3	9	9		0.0790
											0.71	0.24	0.24	0.71	0.71		
	Probability	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5		
	Satuan	Mbps	Unit	Binary	Kalminggu	Jenis	Jenis	Rupiah	Jam	Binary	Tahap	Pendidikan	Tahun	Jenis	Kalminggu		
	Current Situation	50	4	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
	Competitive Benchmark	50	5	1	7	2	1	5,000,000	60	1	3	2	2	3	7		
	Target	50	12	1	7	3	1	3,000,000	60	1	3	2	2	3	7		
	Column Weight	0.4187	0.4187	3.1156	0.4090	1.8565	0.6296	0.6296	0.6296	1.8887	0.7108	0.2369	0.2369	0.7108	0.7108		12.6019
	Percentage column weight	0.0332	0.0332	0.2472	0.0325	0.1473	0.0500	0.0500	0.0500	0.1499	0.0564	0.0188	0.0188	0.0564	0.0564		
	Ranking	10	10	1	12	3	7	7	7	2	4	13	13	4	4		

Gambar 7. Part Deployment Matrix

Setelah didapatkan 14 identifikasi *critical part* pada Tabel 5, dilakukan penilaian prioritas seperti pada identifikasi karakteristik teknis sebelumnya dengan cara mengisi setiap matriks pada Matriks *Part Deployment* yang terdapat pada Gambar 7. Pengisian matriks dilakukan dengan *brainstorming* oleh pihak perusahaan. Lalu didapatkan 12 prioritas *critical part* untuk perbaikan kualitas.

Tabel 6. Prioritas *Critical Part*

No.	Critical Part
1	Menu engineering program
2	Evaluasi kemampuan chef
3	Jenis makanan
4	Tahapan rekrutasi engineering division
5	Jenis skill engineering division
6	Frekuensi room maintenance

No.	Critical Part
7	Jenis program pengembangan chef
8	Biaya training chef
9	Durasi training chef
10	Jumlah akses poin
11	Minimum pendidikan engineering division
12	Pengalaman engineering division

1.5 Rekomendasi

Rekomendasi pada penelitian ini harus menunjukkan bahwa penelitian ini mampu memberikan rekomendasi yang cukup spesifik mengenai teknis-teknis pengembangan pada Hotel XYZ serta menjawab *true customer needs* yang digunakan sebagai *input* di awal. Pada tabel 7 menunjukkan rekomendasi teknis yang menjawab *True Customer Needs*.

Tabel 7. Rekomendasi Akhir

Rekomendasi	True Customer Needs
Menambahkan jumlah akses poin sebanyak 8 unit	Akses internet yang memadai
Melakukan <i>menu engineering program</i>	Kelengkapan peralatan kamar yang disediakan bagi tamu hotel
Melakukan penambahan jenis makanan yaitu <i>western</i> dan <i>Japanese</i>	Variasi makanan yang disajikan
Melakukan program pengembangan chef	Variasi makanan yang disajikan & Kualitas makanan yang disajikan
Menentukan anggaran untuk program pengembangan chef sebesar Rp3.000.000 per orang per program	
Menentukan target durasi untuk program pengembangan chef selama 60 jam per orang per program	
Melakukan program evaluasi chef setiap hari	Kualitas makanan yang disajikan
Membuat divisi baru yaitu <i>engineering division</i>	Peralatan elektronik yang berfungsi dengan baik
Menentukan target minimum pendidikan untuk <i>engineering division</i> yaitu lulusan SMK atau SMA	
Menentukan target pengalaman untuk <i>engineering division</i> yaitu minimal 2 tahun bekerja	
Menentukan target jenis <i>skill</i> untuk <i>engineering division</i> yaitu menguasai <i>microsoft office</i> , <i>basic computer</i> dan dasar elektronik	
Melakukan <i>maintenance</i> setiap hari jika telah memiliki <i>engineering division</i>	

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

- Pada QFD iterasi satu (*House of Quality*) terpilih empat karakteristik teknis dari sebelas karakteristik teknis yang sudah diidentifikasi. Empat karakteristik teknis yang menjadi prioritas tersebut antara lain kecepatan jaringan internet, kualifikasi chef, sistem pengelolaan *food & beverages* dan sistem pengelolaan alat elektronik.
- Pada QFD iterasi dua (*Part Deployment*) terpilih 12 *critical part* dari 14 *critical part* yang sudah diidentifikasi. 12 *critical part* yang menjadi prioritas tersebut antara lain jumlah akses poin, *menu engineering program*, jenis makanan, jenis program pengembangan chef, biaya *training* chef, durasi *training* chef, evaluasi kemampuan chef, tahapan

rekrutasi *engineering division*, minimum pendidikan *engineering division*, pengalaman *engineering division*, jenis *skill engineering division* dan frekuensi *room maintenance*.

- Pengembangan kualitas layanan Hotel XYZ dilakukan dengan membuat rekomendasi akhir guna mencapai target yang telah ditetapkan dengan pertimbangan kemampuan perusahaan dan *benchmarking*. Seluruh rekomendasi dapat menjawab empat *true customer needs*. Berikut ini adalah list rekomendasi untuk meningkatkan kualitas berdasarkan prioritasnya.
 1. Menerapkan *menu engineering program*
 2. Melakukan program evaluasi chef setiap hari
 3. Melakukan penambahan jenis makanan yaitu *Western* dan *Japanese*

4. Membuat divisi baru yaitu *engineering division*
5. Menentukan target jenis *skill* untuk *engineering division* yaitu menguasai *microsoft office, basic computer* dan dasar elektronik
6. Melakukan *maintenance* setiap hari jika telah memiliki *engineering division*
7. Melakukan program pengembangan chef
8. Menentukan *budget* untuk program pengembangan chef sebesar Rp3.000.000 per orang per program
9. Menentukan target durasi untuk program pengembangan chef selama 60 jam per orang per program
10. Menambahkan jumlah akses poin sebanyak 8 unit
11. Menentukan target minimum pendidikan untuk *engineering division* yaitu lulusan SMK atau SMA
12. Menentukan target pengalaman untuk *engineering division* yaitu minimal 2 tahun bekerja

6. DAFTAR PUSTAKA

- Chang, K.-C., & Chen, M.-C. (2011). Applying The Kano Model and QFD to Explore Customer Brand's Contacts in The Hotel Business : A Study of Hot Spring Hotel. *Total Quality Management & Business Excellent*, 3.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Hidayati, E. D. (2017). Analisis Kebutuhan dan Perancangan Layanan Jasa Penginapan Hotel XYZ Menggunakan Integrasi SERVQUAL, Model Kano dan Service Blue Print.
- Izwaan, M. S. (2012). The Effectiveness of Integrating Kano Model and Servqual into Quality Function Deployment (QFD) for Developing Training Couses Model. *Journal of WEI Business and Economics*.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.
- Poerwanto, E. (2015, May 14). Retrieved October 5, 2016, from bisniswisata.co.id: <http://bisniswisata.co.id/apbn-2014-pariwisata-sumbang-rp347-triliun/>
- Rahmana, A., Kamil, M., Soemantri, E., & Olim, A. (1997). Integration of SERVQUAL and KANO Model Into QFD to Improve Quality of Simulation-Based Training on Project Management. *International Journal of Basic and Applied Science*.
- Sasongko, A. (2012, September 3). *NEWS*. Retrieved October 7, 2016, from [republika.ac.id](http://www.republika.co.id): <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/12/09/03/m9s4zb-menginap-murah-pilih-saja-hotel-budget>
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integration SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellent development. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development*.