

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Restoran Korea di Kota Tangerang .....	2
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan BUM Kitchen dari Google Review dan Zomato .....	3
Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	15
Gambar 2.2 Skesma SERVQUAL .....	16
Gambar 2.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep SERVQUAL.....	18
Gambar 2.4 Fase QFD .....	20
Gambar 2.5 Model <i>House of Quality</i> .....	21
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Menu Makanan BUM Kitchen.....	38
Gambar 4.2 Menu Makanan Ringan BUM Kitchen .....	39
Gambar 4.3 Menu Minuman BUM Kitchen .....	39
Gambar 4.4 Diagram Alir Pengadaan Bahan Baku .....	40
Gambar 4.5 Diagram Alir Proses Penyajian Menu.....	41
Gambar 4.6 Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	55
Gambar 4.7 Matriks Hubungan antara Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis.....	59
Gambar 4.8 Matriks Hubungan antar Respon Teknis.....	60
Gambar 4.9 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	67
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	71
Gambar 5.2 <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	75