

**ANALISIS DESAIN OPERASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA MC DONALD'S CABANG PONDOK INDAH**

SKRIPSI

Nama : Wira Jaya dammo
NIM : 43108010206



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta

2012

**ANALISIS DESAIN OPERASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA MC DONALD'S CABANG PONDOK INDAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Wira Jaya dammo

NIM : 43108010206



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta

2012

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Wira Jaya Dhammo
NIM : 43108010206
Jurusan : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Desain Operasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Mc Donald's Cabang Pondok Indah

Dengan ini menyatakan bahwa proposal skripsi yang telah penulis buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari proposal skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka Saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan terpaksa.

Penulis,

Jakarta, Juli 2012



Wira Jaya Dhammo

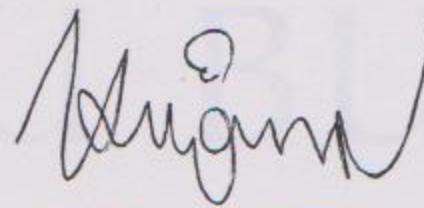
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wira Jaya Dhammo
NIM : 43108010206
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : **ANALISIS DESAIN OPERASI JASA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA MC
DONALD'S CABANG PONDOK INDAH**

Tanggal Lulus Ujian : 19 Juli 2012

Disahkan oleh :

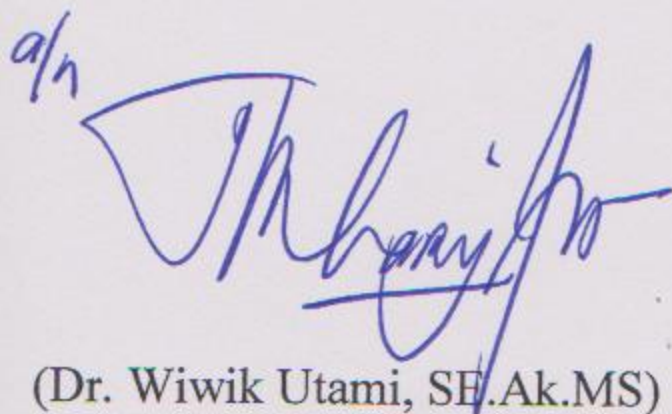
Pembimbing Skripsi



(Priyono SE, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

a/n 

(Dr. Wiwik Utami, SE, Ak. MS)



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Desain Operasi Jasa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada

Mc DONALD'S Cabang Pondok Indah

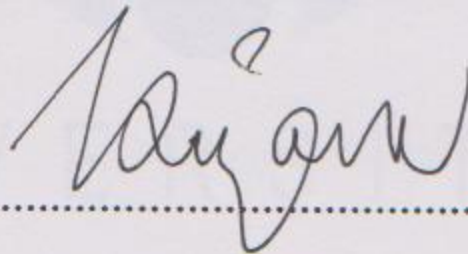
Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Wira Jaya Dammo

43108010206

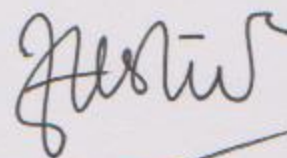
Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 19 Juli 2012

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Priyono SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Hesti Maheswari SE, Msi)

Anggota Dewan Penguji



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Penulis berupaya untuk mencari dan mengumpulkan baik data maupun informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemampuan yang ada. Namun tidak ada yang luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mohon maaf dan akan terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Skripsi ini bertujuan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi ini adalah

ANALISIS DESAIN OPERASI DALAM MENINGKATKAN

KUALITAS PELAYANAN PADA MC DONALD'S CABANG PONDOK INDAH

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya.

2. Bapak H.Arief Bowo Prayoga, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen S1 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
3. Bapak Priyono selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan sabar dalam membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah menyampaikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
5. Orang tua tercinta, Bapak Wiryadi Syarif dan Ibu Lie Mei Yin yang selalu memberikan kasih sayang dan doa.
6. Kedua kakak yang saya sayangi, Ariyani Syarif dan Malika Syarif atas segala dukungan yang diberikan kepada saya.
7. Seluruh rekan-rekan Manajemen S1 angkatan 2008, terima kasih dan semoga sukses selalu dalam meraih segala impian.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Jakarta, 30 Juli 2012

Penulis

Wira Jaya Dammo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	6
1.3	Pembatasan Masalah.....	7
1.4	Tujuan dan Mamfaat Penelitian.....	7

BAB II LANDASAN TEORI.

2.1	Pengertian Manajemen Operasi.....	9
2.2	Pengertian Kualitas.....	10
2.3	Pengendalian Kualitas.....	11
2.4	Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).....	14
2.5	Pengendalian Mutu.....	16
2.6	Evolusi Total Quality Manajemen.....	22
2.7	Pengertian Pengendalian Mutu.....	18
2.8	Tujuan Pengendalian Mutu.....	19
2.9	Ruang Lingkup Pengendalian Mutu.....	20
2.10	Langkah-langkah Pengendalian Mutu.....	24
2.11	Model Kualitas Operasional.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	31
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
3.1.2.	Nilai-nilai Organisasi	34
3.2	Desain Penelitian.....	36
3.2.1.	Gambar Kerangka Berfikir.....	38
3.2.2.	Variabel dan skala pengukuran.....	39
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	43
3.5	Metode Analisa data.....	44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Desain Operasi Mc donalds.....	48
4.1.1.	Uji validitas dan reliabilitas.....	49
4.2	Analisis Tingkat Pelayanan Produk-Produk Restoran Mc’ Donalds Cabang Pondok indah.....	51
4.2.1.	Hasil kuesioner.....	52

4.2.2.	Dimensi Tangibles.....	51
a	Tangibles - 1.....	52
b	Tangibles - 2.....	53
c	Tangibles - 3.....	54
4.2.3.	Dimensi Empathy.....	55
a	Dimensi Empathy -1.....	55
b	Dimensi Empathy -2.....	56
4.2.4.	Dimensi Reliability	58
a	Dimensi Reliability -1.....	57
b	Dimensi Reliability -2.....	58
4.2.5.	Dimensi Responsiveness.....	58
a	Dimensi Responsiveness -1.....	59
b	Dimensi Responsiveness -2.....	60
c	Dimensi Responsiveness -3.....	61
4.2.6.	Dimensi Assurance	62
a	Dimensi Assurance-1.....	62
b	Dimensi Assurance-1.....	63
4.3	Analisis Kuadran.....	65

4.4	Diagram Cartesius Mc'donalds.....	67
-----	-----------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	70
5.1.1.	Desain Operasi di Restoran Mc'donalds.....	70
5.1.2.	Kualitas Pelayanan Operasi di Restoran Mc'donalds.....	70
5.1.3.	GAP (Kesenjangan).....	71
5.2	Saran.....	71
	Daftar Pustaka.....	xi

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan skala pengukuran	39
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja dan Harapan Konsumen pada Restoran Mc Donald's.....	50
Tabel 4.2 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Tangibles – 1.....	52
Tabel 4.3 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Tangibles - 2.....	53
Tabel 4.4 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Tangibles – 3.....	54
Tabel 4.5 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Empathy -1.....	55
Tabel 4.6 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Empathy -2.....	56
Tabel 4.7 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Reliability -1.....	57
Tabel 4.8 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Reliability -2.....	58
Tabel 4.9 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD'S Untuk Dimensi Responsiveness -1.....	59

Tabel 4.10 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD’S Untuk Dimensi Responsiveness -2.....	60
Tabel 4.11 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD’S Untuk Dimensi Responsiveness -3.....	61
Tabel 4.12 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD’S Untuk Dimensi Assurance-1.....	62
Tabel 4.13 Tingkat Harapan dan Kinerja MC DONALD’S Untuk Dimensi Assurance-2.....	63
Tabel 4.14 Rekapitulasi Harapan dan Kinerja MC DONALD’S.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	46
Gambar 4.1 Hasil Pemetaan dimensi-dimensi Mc Donalds	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Riset
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Data Kuesioner
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Harapan
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Kinerja
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja