

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Konsep dan Teori.....	8
2.1.1 Jasa	8
2.1.1.1 Karakteristik Jasa.....	8
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3.2 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Metode SERVQUAL.....	16
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.1.6 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	19
2.1.7 <i>House of Quality (HOQ)</i>	21
2.1.8 Uji Validitas.....	22
2.1.9 Uji Reliabilitas.....	23
2.1.10 Uji Kecukupan Data	23

2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.3	Data dan Inforamasi	30
3.4	Variabel Penelitian.....	31
3.4	Populasi dan Sampel	32
3.5	Metode Pengumpulan Data	33
3.6	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	34
3.7	Langkah-langkah Penelitian.....	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		38
4.1	Pengumpulan Data	38
4.1.1	Gambaran Umum Restoran	38
4.1.2	Produk yang dihasilkan	38
4.1.3	Proses Penyampaian Jasa	39
4.1.4	Penentuan Data Responden	42
4.1.5	Pembentukan Kuesioner Penelitian.....	43
4.1.6	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Ekspektasi	46
4.1.7	Rekapitulasi Kuesioner Persepsi	47
4.1.8	Karakteristik Responden	48
4.2	Pengolahan Data	49
4.2.1	Uji Validitas.....	49
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.2.3	Perhitungan Bobot dan Rata-rata dari Setiap Variabel.....	51
4.2.4	Perhitungan Gap dengan Metode SERVQUAL	53
4.2.5	Perhitungan Atribut Layanan dengan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	54
4.2.6	Perancangan <i>House Of Quality</i> (HOQ)	57
4.2.6.1	Deskripsi Kebutuhan Pelanggan (<i>Voice of Customer</i>)	57
4.2.6.2	Deskripsi Kebutuhan Respon Teknis (<i>Technical Requirement</i>).....	58
4.2.6.3	Matriks Hubungan antara Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis	59

4.2.6.5	Penentuan Nilai Target	60
4.2.6.6	Penentuan Rasio Perbaikan	61
4.2.6.7	Penentuan Bobot Atribut Jasa.....	61
4.2.6.8	Normalisasi Bobot.....	62
4.2.6.9	Penentuan Arah Perbaikan Target	63
4.2.6.10	Perhitungan Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif.....	64
4.2.6.11	Perbandingan dengan Kompetitor	65
4.2.6.12	Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ)	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		69
5.1	Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan.....	69
5.2	Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	70
5.3	Hasil Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	74
5.3.1	Analisa Matriks Kebutuhan Pelanggan	76
5.3.2	Analisa Matriks Respon Teknis.....	77
5.3.3	Analisa Hubungan Matriks Kebutuhan Pelanggan dengan Matriks Respon Teknis	79
5.3.4	Analisa Hubungan antar Matriks Respon Teknis	80
5.4	Usulan Perbaikan	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		88
6.1	Kesimpulan	88
6.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		93