

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan	ii
Halaman Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Penguji.....	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Manajemen Produksi dan Operasi	12

2.2.2 Jasa.....	13
2.2.3 Pengendalian.....	14
2.2.4 Kualitas.....	14
2.2.5 Kualitas Jasa/Layanan.....	15
2.2.6 Pengendalian Kualitas.....	17
2.2.7 <i>Standartd Operating Procedure (SOP)</i>	18
2.2.8 <i>Layout</i>	33
2.2.9 Persediaan (<i>inventory</i>).....	37
2.2.10 Pengetahuan tentang Produk (<i>Product Knowledge</i>).....	40
2.2.11 Penanggulangan Kebakaran.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	48
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	48
3.2.1. Persediaan (<i>Inventory</i>).....	48
3.2.2. Pengetahuan tentang Produk (<i>Product Knowledge</i>).....	49
3.2.3. Penanggulangan Kebakaran.....	50
3.3 Jenis atau Teknik (metode) Pengumpulan Data.....	51
3.4 Populasi dan Sampel.....	51
3.5 Metode Analisis Data.....	52

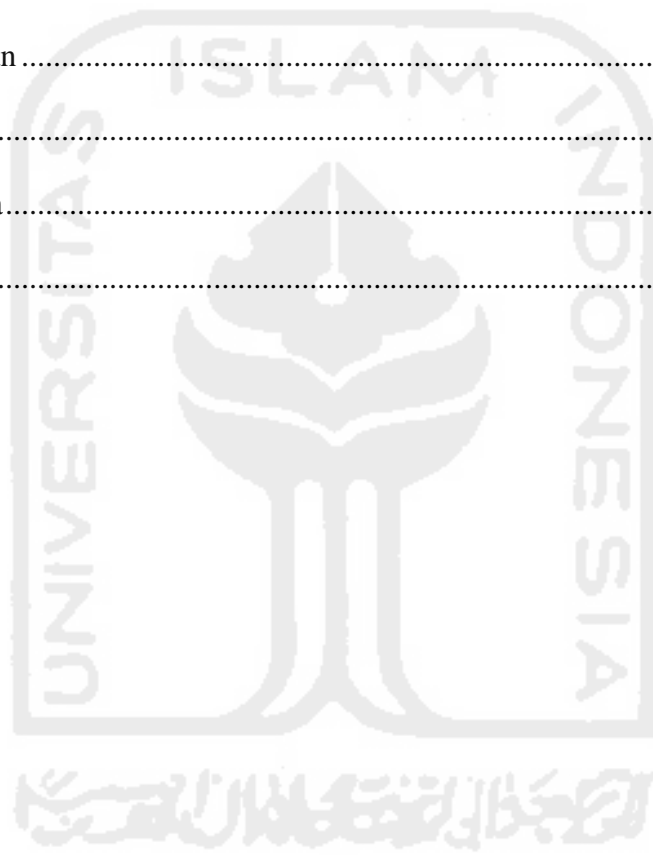
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Lama Usaha.....	54
4.2 Tanda Legalitas Usaha.....	55

4.3 Jenis Kelamin.....	58
4.4 Persediaan (<i>Inventory</i>).....	60
4.5 Pengetahuan tentang Produk (<i>Product Knowledge</i>).....	66
4.6 Penanggulangan Kebakaran.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	88
Daftar Pustaka.....	90
Lampiran.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.2.11 Jenis Media Pemadam Kebakaran Dan Aplikasinya	46
4.1 Data Lama Usaha (LU).....	54
4.2 Data Kepemilikan Tanda Legalitas Usaha (TLU)	56
4.2 Hubungan antara LU dengan Kepemilikan TLU.....	57
4.3 Data Jenis Kelamin	59
4.4 Cara Memindahkan Bensin dari Wadah Bensin ke dalam Botol Kaca ...	62
4.4 Data Tempat Penyimpanan Cadangan Bensin dan Ruangannya	64
4.5 Data Pemahaman Mengenai Perbedaan Bensin dengan Bbm Lainnya ...	67
4.5 Data Pemahaman Mengenai Keunggulan dan Kelemahan Bensin.....	69
4.5 Data Sumber Informasi Mengenai Pengetahuan Tentang Bensin.....	70
4.6 Data Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran (APK)	72
4.6 Data Jarak <i>Outlet</i> Atau Rak Bensin dengan Bahu Jalan.....	73
4.6 Data Ketersediaan Sumber Air	75
4.6 Data Jarak Bensin Dengan Titik Api.....	76
4.6 Data volume bensin (liter) yang terjual dalam satu hari.....	79
4.6 Data tingkat rasa aman terhadap bisnis bensin eceran.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	92
2. Data Mentah Hasil Kuesioner.....	100
3. Contoh Tabung Pemadam Kebakaran Bubuk Kimia Kering	102
4. Contoh Tabung Pemadam Kebakaran Karbondioksida.....	103
5. Jerigen Plastik yang Digunakan Responden.....	104
6. Corong yang Digunakan Responden	104
7. Botol Kaca yang Digunakan Responden	105
8. Selang yang Digunakan Responden	105
9. Contoh Rambu Dilarang Merokok	106
10. Drum Atau Tong dari Logam	106