

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Permasalahan .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kajian Empiris .....	5
2.2 Kajian Teoritis.....	6
2.2.1 Restoran .....	6
2.2.1.1 Klasifikasi Restoran .....	7

2.2.2	Konsep Jasa.....	10
2.2.2.1	Konsep Jasa .....	10
2.2.3	Konsep Kualitas .....	11
2.2.3.1	Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.4	SERVPERF.....	13
2.2.5	DINESERV .....	14
2.2.6	Persepsi Konsumen .....	14
2.2.7	Kepuasan Konsumen .....	16
2.2.8	Populasi.....	17
2.2.9	Sampel .....	18
2.2.10	Teknik <i>Sampling</i> .....	18
2.2.11	Uji Kecukupan Data .....	22
2.2.12	Uji Validitas .....	24
2.2.13	Uji Reabilitas.....	26
2.2.14	QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ) .....	28
2.2.15	Manfaat QFD .....	29
2.2.16	QFD Pada Bidang Jasa .....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1	Objek Penelitian.....	32
3.2	Jenis Data.....	32
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4	Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1	Populasi.....	33
3.4.2	Sampel dan Teknik .....	33
3.5	Skala Pengukuran.....	33
3.6	Pengolahan Data.....	34

3.6.1 Uji Kecukupan Data .....	34
3.6.2 Uji Validitas .....	35
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	35
3.7 QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ).....	35
38 Diagram Alir Penelitian .....	39
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>40</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	40
4.2 Gambaran Umum Rumah Makan .....	40
4.3 Kuesioner .....	40
4.3.1 Profil Responden .....	41
4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	44
4.4 Uji Instrumen .....	47
4.4.1 Uji Kecukupan Data .....	47
4.4.2 Uji Validitas .....	49
4.4.3 Uji Reliabilitas .....	52
4.5 Hasil Kuesioner Kinerja DINSERV.....	54
4.6 House of Quality .....	55
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Analisa Data Hasil Kuesioner .....	58
5.1.1 Uji Kecukupan Data .....	58
5.1.2 Uji Validitas Data.....	58
5.1.3 Uji Reliabilitas .....	58
5.2 Analisis Penentuan Perbaikan Pelayanan DINSERV .....	59
5.3 Analisis Prioritas Rancangan QFD .....	60
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan .....	61

6.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan.....	2
Tabel 3.1 Skala Likert Yang Digunakan.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Distribusi Berdasarkan Frekuensi Berkunjung Sebelumnya.....	44
Tabel 4.5 Rekap Kuesioner Bukti Fisik.....	44
Tabel 4.6 Rekap Kuesioner Kehandalan.....	45
Tabel 4.7 Rekap Kuesioner Daya Tanggap.....	46
Tabel 4.8 Rekap Kuesioner Jaminan.....	46
Tabel 4.9 Rekap Kuesioner Empati.....	46
Tabel 4.10 Uji Validitas Bukti Fisik.....	50
Tabel 4.11 Uji Validitas Kehandalan.....	50
Tabel 4.12 Uji Validitas Daya Tanggap.....	51
Tabel 4.13 Uji Validitas Jaminan.....	51
Tabel 4.14 Uji Validitas Empati.....	52
Tabel 4.15 Klasifikasi Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	53
Tabel 4.16 Uji Realibilitas.....	53
Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Rata mean .....	54
Tabel 4.18 <i>Voice of Customer</i> .....	55
Tabel 4.19 <i>Technical Response</i> .....	55
Tabel 4.20 <i>Objective Value</i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>House of Quality</i> .....	29
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian .....	39
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Umur Responden.....	42
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Jenis Pekerjaan.....	43
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Tingkat Kunjungan.....	44
Gambar 4.5 <i>House of Quality</i> .....	52
Gambar 4.6 Diagram fungsi untuk peningkatan kecepatan pelayanan .....	56