

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Penelitian	6
1.3. Batasan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Kerangka Pemikiran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Manajemen Operasi.....	15
2.1.1. Definisi Manajemen Operasi.....	15
2.1.2. Struktur Manajemen Operasi	16
2.1.3. Langkah-Langkah Manajemen Operasi.....	18
2.1.4. Strategi Manajemen Operasi	19
2.2. Kualitas Pelayanan	20
2.2.1. Definisi Kualitas.....	20
2.2.2. Definisi Pelayanan.....	22
2.2.3. Definisi Kualitas Pelayanan	24
2.3. Pelanggan.....	26
2.3.1. Definisi Pelanggan.....	26
2.3.2. Jenis Pelanggan	28
2.3.3. Definisi Kepuasan Pelanggan	29
2.3.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	34

2.4.	Quality Function Deployment (QFD).....	36
2.4.1.	Definisi Quality Function Deployment (QFD)	36
2.4.2.	Manfaat dan Keunggulan Quality Function Deployment (QFD)....	39
2.4.3.	Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>)	40
2.4.4.	Tahapan-tahapan Implementasi Quality Function Deploymen (QFD).....	44
2.5.	Definisi Restoran	47
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		51
3.1.	Objek Penelitian	51
3.1.1.	Sejarah Singkat Kambing Bakar Cairo	51
3.1.2.	Produk-produk Kambing Bakar Cairo	52
3.1.3.	Visi dan Misi Kambing Bakar Cairo	53
3.2.	Metode Penelitian	53
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.	Identifikasi Populasi	59
3.5.	Teknik Pengambilan Sampel.....	59
3.6.	Penyebaran Kuesioner	60
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.7.1.	Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir).....	61
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	63
3.8.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	65
3.8.1.	Teknik Pengolahan Data.....	65
3.8.2.	Analisa Data	67
3.9.	Algoritma	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
4.1.	Pengumpulan Data.....	69
4.1.1.	Pengumpulan Data yang Diperoleh dari Responden	69
4.1.2.	Pengumpulan Data yang diperoleh dari Pihak Manajemen	72
4.2.	Pengumpulan Data.....	73
4.2.1.	Uji Validitas	73
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	75

4.2.3.	Hasil Atribut Kualitas Pelayanan yang Valid dan Reliabel	77
4.3.	Pembahasan Rumah Kualitas	78
4.3.1.	Hasil Atribut Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen .	78
4.3.2.	Upaya Operasional Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) Menurut Atribut Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen	84
4.3.3.	Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC).....	85
4.3.4.	Hubungan antara sesama Upaya Operasional yang Dilakukan oleh Produsen Restoran Kambing Bakar Cairo dengan Memenuhi Kualitas Pelayanan yang Dipriorotaskan Konsumen	100
4.3.5.	Atribut Kualitas Pelayanan yang Menjadi Prioritas Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Konsumen.....	108
4.3.6.	Perbandingan Antara Kualitas Pelayanan Kambing Bakar Cairo dengan Kualitas Pelayana Kambing Bakar Zam-Zam.....	113
4.3.7.	Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Kambing Bakar Cairo Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen.....	114
4.4.	Total House of Quality	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		125
5.1.	Kesimpulan	125
5.2.	Saran	126
DAFTARPUSTAKA.....		128
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol dan Nilai Matrik Interaksi	42
Tabel 2.2 Simbol Interaksi Upaya Operasional Perusahaan	43
Tabel 4.1 Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen	70
Tabel 4.2 Uji Validitas Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen	73
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Prioritas Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen	75
Tabel 4.4 Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginka Konsumen yang Valid dan Reliabel	77
Tabel 4.5 Prioritas Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Berdasarkan Nilai Rata-rata	79
Tabel 4.6 Upaya Operasional Perusahaan	85
Tabel 4.7 Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC)	108
Tabel 4.8 Perbandingan antara Kualitas Kambing Bakar Cairo dengan Kambing Bakar Zam-Zam	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan kerangka pemikiran	14
Gambar 2.1 <i>House Of Quality</i>	41
Gambar 3.1 Algoritma <i>Model Quality Function Deployment</i>	68
Gambar 4.1 Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC), data diolah	87
Gambar 4.2 Hubungan antara sesame Upaya Operasional oleh Produsen, data diolah	101
Gambar 4.3 Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen, data diolah	115
Gambar 4.4 <i>Total House of Quality</i> , data diolah	120