

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Kerangka Pemikiran	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Operasi	10
2.2 Konsep Manajemen Kualitas	11
2.2.1 Pengertian Kualitas	11
2.2.2 Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa	12
2.2.3 Konsep Persepsi Kualitas.....	12
2.2.4 Pengukuran Kualitas Jasa	13
2.3 Pelayanan	14
2.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.5 Pelanggan.....	16
2.5.1 Kepuasan Pelanggan	16
2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.6 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	19
2.6.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	19
2.6.2 Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>).....	22
2.6.3 Tahap-tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	25
2.7 Definisi Restoran	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
3.1.1 Sejarah Pendirian Warung Nasi Rencong.....	27
3.1.2 Produk-produk Warung Nasi Rencong.....	28
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Identifikasi Populasi	32

3.5	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6	Penyebaran Kuesioner	33
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.7.1	Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir)	34
3.7.2	Uji Reliabilitas	36
3.8	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
3.8.1	Teknik Pengolahan Data	37
3.8.2	Analisa Data	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Pengumpulan Data	42
4.1.1	Pengumpulan Data yang diperoleh dari responden .	42
4.1.2	Pengumpulan Data dari Pihak Manajemen	44
4.2	Pengolahan Data	45
4.2.1	Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir)	45
4.2.2	Uji Reliabilitas	46
4.2.3	Hasil Atribut Kualitas Pelayanan Yang Valid dan Raliabel	48
4.3	Pembahasan Rumah Kualitas	49
4.3.1	Hasil Atribut Kualitas Pelayanan Diprioritaskan Konsumen	49
4.3.2	Upaya Operasional Warung Nasi Rencong	53
4.3.3	Hubungan antara Konsumen dan pihak Operasional	54
4.3.4	Hubungan antara sesama Upaya Operasional	64
4.3.5	Kualitas Pelayanan yang diprioritaskan Warung Nasi Rencong	72
4.3.6	Perbandingan kualitas pelayanan antara Warung Nasi Rencong dan Pesaing	76
4.3.7	Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Warung Nasi Rencong Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen	77
4.4	<i>Total House Of Quality</i>	81
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol dan Nilai Matrik Interaksi.....	24
Tabel 2.2	Simbol Interaksi Upaya Operasional Perusahaan	25
Tabel 4.1	Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen	43
Tabel 4.2	Uji Validitas Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen.....	45
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Prioritas Kualitas Pelayanan yang diinginkan Konsumen.....	47
Tabel 4.4	Atribut Kualitas Pelayanan yang Diinginkan Konsumen yang Valid dan Reliabel.....	48
Tabel 4.5	Prioritas Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Berdasarkan Nilai Rata-rata	49
Tabel 4.6	Upaya Operasional Perusahaan.....	53
Tabel 4.7	Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Restoran Warung Nasi Rencong.....	72
Tabel 4.8	Perbandingan antara Kualitas Warung Nasi Rencong dengan Bancakan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran	9
Gambar 2.1	<i>House Of Quality</i> Nasution (2001) dalam Gilang Agustus 2012	23
Gambar 3.1	<i>House Of Quality</i> Nasution (2001) dalam Gilang, Agustus 2012	40
Gambar 3.2	<i>Flowchart</i> Algoritma Model <i>Quality Function Deployment</i>	41
Gambar 4.1	Hubungan antara Atribut Kualitas Pelayanan yang menjadi Prioritas Konsumen dengan Upaya Operasional Warung Nasi Rencong	55
Gambar 4.2	Hubungan antara sesama Upaya Operasional oleh Produsen.....	65
Gambar 4.3	Upaya Operasional yang Diprioritaskan Produsen Berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diprioritaskan Konsumen	78
Gambar 4.4	<i>Total House of Quality</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	93
Lampiran 2	Perhitungan Validitas dan Reliabilitas	95
Lampiran 3	Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Warung Nasi Rencong.....	100
Lampiran 4	Peringkat Prioritas Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Warung Nasi Simpang.....	101

