

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Motivasi Penelitian.....	9
1.7 Kontribusi Penelitian.....	10
1.8 Batasan Penelitian	10
1.9 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep Lean.....	13
2.2 Lean Service	16
2.3 SERVQUAL.....	19
2.4 DINESERV	20
2.5 Value Stream Mapping.....	21
2.6 Importance Performance Analysis	22
2.7 Restoran.....	24
2.8 Atribut Restoran	28
2.9 Hubungan Antara <i>DINESERV</i> , <i>Importance Performance Analysis</i> , <i>Lean Service</i> dan <i>Value Stream Mapping</i>	30

2.10	Penelitian Sebelumnya	31
2.11	Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Desain Penelitian.....	37
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.3	Instrumen Penelitian.....	39
3.4	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	42
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7	Tahapan Penelitian	46
3.8	Teknis Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Profil Restoran Sate Batibul Tegal.....	51
4.1.1	Sejarah Restoran Sate Batibul Tegal.....	51
4.1.2	Struktur Restoran Sate Batibul Tegal.....	52
4.1.3	Sistem Pelayanan Restoran Sate Batibul Tegal	53
4.1.4	Tata Letak Ruangan Restoran Sate Batibul Tegal	54
4.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas	55
4.2.1	Uji Validitas	55
4.2.2	Uji Reliabilitas	57
4.3	Hasil Pengumpulan Data	57
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	59
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Provinsi	60
4.3.6	Alasan Responden Mengetahui Restoran Sate Batibul Tegal.....	60
4.4	Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Menggunakan <i>DINESERV</i>	61
4.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	64
4.6	Analisis Lean Service.....	68
4.6.1	Analisis Value Added Activity dan Non Value Added Activity	68
4.6.2	Current State Map dan Future State Map	74
4.6.3	Analisis Pemborosan Dalam Sistem Pelayanan.....	78
4.7	Pembahasan	79
4.8	Saran Perbaikan	82
BAB V SIMPULAN		87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Implikasi.....	89
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Buruk Restoran Sate Batibul Tegal.....	3
Tabel 3. 1 Item Pernyataan DINESERV	41
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Validitas Instrumen.....	56
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Reliabilitas Instrumen.....	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	59
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Provinsi	60
Tabel 4. 8 Alasan Responden Mengetahui Restoran Sate Batibul Tegal.....	60
Tabel 4. 9 Mean Persepsi, Mean Harapan, dan Gap Antar Dimensi	61
Tabel 4. 10 Analisis Atribut Kualitas Pelayanan DINESERV	63
Tabel 4. 11 Daftar Aktivitas Pelayanan Restoran Sate Batibul Tegal	69
Tabel 4. 12 Jumlah Rombongan Amatan	70
Tabel 4. 13 Jumlah Konsumen Berdasarkan Rombongan	71
Tabel 4. 14 Aktivitas VA, NNVA, dan NVA di Restoran Sate Batibul Tegal	72
Tabel 4. 15 Rincian Aktivitas Pelayanan di Restoran Sate Batibul Tegal	73
Tabel 4. 16 Pemborosan Sistem Pelayanan di Restoran Sate Batibul Tegal	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peringkat Restoran Terbaik di Tegal.....	4
Gambar 2. 1 Importance Performance Analysis	23
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir Penelitian	35
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	46
Gambar 4. 1 Restoran Sate Batibul Tegal.....	52
Gambar 4. 2 Menu Restoran Sate Batibul Tegal.....	54
Gambar 4. 3 Tata Letak Restoran Sate Batibul Tegal.....	55
Gambar 4. 4 Importance Performance Analysis	65
Gambar 4. 5 Current State Map	74
Gambar 4. 6 Future State Map	77
Gambar 4. 7 Saran Perbaikan Tata Letak Restoran Sate Batibul Tegal.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	95
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 3 Data Penelitian.....	109
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	121
Lampiran 5 Hasil Observasi.....	125