

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| INTISARI..... | xi |
| ABSTRACT | xii |
| BAB I..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Motivasi Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.7 Kontribusi Penelitian..... | 6 |
| 1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian..... | 7 |
| 1.9 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II | 9 |
| 2.1 <i>Service Blueprint</i> | 9 |
| 2.1.1 Definisi dan Karakteristik <i>Service Blueprint</i> | 9 |
| 2.1.2 Komponen pada <i>Service Blueprint</i> | 11 |
| 2.2 <i>Service Excellence</i> | 15 |
| 2.2.1 Definisi dan model <i>Service Excellence</i> | 16 |
| 2.2.2 Konseptualisasi <i>Service Excellence</i> oleh Johnston..... | 17 |
| 2.3 Definisi dan Dimensi Layanan | 20 |
| 2.3.1 Layanan sebagai Proses | 20 |
| 2.3.2 Layanan sebagai Pengalaman Pelanggan | 21 |
| 2.3.3 Pengembangan dan Desain Layanan | 22 |
| 2.4 Restoran..... | 24 |
| 2.4.1 Jenis-Jenis Restoran..... | 24 |
| 2.4.2 Tahapan Klasifikasi Restoran..... | 27 |



| | |
|---|----|
| 2.5 Penelitian Sebelumnya | 32 |
| 2.5.1 Penelitian tentang <i>Service Blueprint</i> | 32 |
| 2.5.2 Penelitian tentang <i>Service Excellence</i> | 34 |
| BAB III..... | 37 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 37 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 38 |
| 3.3 Sumber Data | 38 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| 3.5 Pengolahan dan Analisis Data | 43 |
| BAB IV..... | 45 |
| 4.1 Profil Warung Soto Kirana..... | 45 |
| 4.1.1 Sejarah Warung Soto Kirana | 45 |
| 4.1.2 Tata Letak dan Bangunan Warung Soto Kirana..... | 49 |
| 4.1.3 Sistem Pelayanan dan Produk yang Ditawarkan Warung Soto Kirana .. | 51 |
| 4.1.4 Struktur dan Sistem Operasional Warung Soto Kirana..... | 53 |
| 4.2 Hasil Analisis <i>Service Blueprint</i> Saat ini pada Warung Soto Kirana..... | 55 |
| 4.3 Titik Kegagalan dari Analisis <i>Service Blueprint</i> Saat Ini..... | 68 |
| 4.4 Solusi untuk Setiap Titik Kegagalan dari <i>Service Blueprint</i> Saat Ini..... | 70 |
| 4.5 Rekomendasi <i>Service Blueprint</i> yang Akan Datang untuk Warung Soto Kirana..... | 74 |
| BAB V | 81 |
| 5.1 Simpulan..... | 81 |
| 5.2 Keterbatasan | 82 |
| 5.3 Implikasi..... | 82 |
| 5.3.1 Implikasi Praktis..... | 82 |
| 5.3.2 Implikasi Teoritis..... | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 84 |
| LAMPIRAN | 87 |