

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Intisari	viii
Abstract.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Batasan Penelitian	7
1.6. Metode Penelitian	7
1.6.1. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.6.2. Penentuan Jumlah Sampel.....	11
1.6.3. Pengujian Kuesioner	12
1.6.3.1. Uji Validitas	12
1.6.3.2. Uji Reliabilitas	13
1.6.3.3. Analisa Item.....	14
1.6.4. Pengolahan Data	15
BAB II. LANDASAN TEORI	16
2.1. Konsep Restoran	16
2.1.1. Klasifikasi Restoran	16
2.1.2. Restoran Cepat Saji	17
2.1.3. Cara Memulai Usaha Restoran	18
2.2. Pengertian Jasa	18

2.3. Pengertian Kualitas	20
2.4. Kualitas Jasa	21
2.5. Dimensi Kualitas Jasa	23
2.6. Analisa GAP	24
2.7. Quality Function Deployment	26
2.7.1. Tujuan QFD	27
2.7.2. Manfaat Dan Keuntungan QFD.....	27
2.8. House Of Quality	29
BAB III. PROFIL PERUSAHAAN	38
3.1. Sejarah Perusahaan	38
3.2. Visi dan Misi Perusahaan	39
3.3. Jaringan Restoran KFC di Indonesia	40
3.4. Struktur Organisasi	41
3.5. Produk perusahaan	45
3.6. Prosedur Pengolahan Makanan	47
3.7. Jenis Pelayanan KFC	49
3.8. Quality Assurance.....	50
BAB IV. ANALISA DATA	53
4.1. Pengumpulan dan Pengolahan Data Awal	53
4.1.1. Penyusunan Kuesioner	53
4.1.2. Uji Coba Kuesioner	59
4.1.2.1. Uji Validitas	59
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	61
4.1.3. Penentuan Jumlah Sampel	63
4.2. Pengolahan Dan Pengumpulan Data Akhir	64
4.2.1. Profil Responden	66
4.2.2. Penyusunan House Of Quality	66



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Penerapan Quality Function Deployment dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan restoran

KFC

Yogyakarta

MISLIYANTI, Wahidah, Dr.Ir. Adi Djoko Guritno, M.Sie

Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	99
Daftar Pustaka	100
Lampiran	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Membeli, Membangun <i>Frenchise</i> atau Mengelola : Keuntungan dan Kerugian.....	18
Tabel 2.2.	Impact Symbol	36
Tabel 2.3.	Tingkat Kesulitan Teknis	37
Tabel 3.1.	Menu Reguler KFC	47
Tabel 3.2.	Umur Produk	49
Tabel 4.1.	Daftar Awal Kebutuhan Pelanggan akan Sistem Pelayanan	54
Tabel 4.2.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Awal	59
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.4.	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Primer.....	61
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas Item.....	62
Tabel 4.6.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Akhir	65
Tabel 4.7.	Rekapitulasi Pembagian Restoran Pesaing	65
Tabel 4.8.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.9.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.10.	Ranking Tingkat Kepentingan	68
Tabel 4.11.	Kinerja Restoran KFC dan Pesaingnya	70
Tabel 4.12.	Rasio Perbaikan	74
Tabel 4.13.	Penentuan Titik Penjualan	78
Tabel 4.14.	Penentuan Skala Kebutuhan Konsumen dan Normalisasinya	80
Tabel 4.15.	Perankingan Skala Kebutuhan Konsumen	82
Tabel 4.16.	Tingkat Kesulitan Teknis	92
Tabel 4.17.	Hubungan Antara Atribut Mutu Pelanggan dan Atribut Teknis	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemecahan Masalah	10
Gambar 2.1. Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa	22
Gambar 2.2. Model Konseptual Kualitas Jasa	25
Gambar 2.3. Kerangka Dasar Rumah Mutu	31
Gambar 3.1. Jaringan Restoran KFC	40
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT. Fastfood Indonesia	41
Gambar 3.3. Struktur Organisasi Restoran/ Store	42
Gambar 4.1. Korelasi Antar Kebutuhan Teknis	96
Gambar 4.2. House OF Quality	97