

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERSEMBAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN	4
PRAKATA	5
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	13
INTISARI	13
ABSTRACT	14
I.PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang	14
B. Perumusan Masalah	19
C. Batasan Penelitian	19
D. Tujuan penelitian.....	20
E. Manfaat penelitian.....	21
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	22
A. Landasan Teori.....	22
1. Penelitian Terdahulu	22
2. Konsep Manajemen Jasa	22
B. Tinjauan Pustaka	28
1. Bisnis Restoran	31
2. Konsep Mengenai Pelanggan	31
3. Konsep Total Quality Manajement	32
4. <i>Quality Function Deployment</i>	37

III	METODE PENELITIAN	54
	A. Metode Dasar	54
	B. Penentuan Sampel.....	54
	C. Cara Pengumpulan Data	54
	D. Metode Pengambilan Sampel.....	55
	E. Jenis dan Sumber Data.....	55
	F. Metode Analisis Data	55
	G. Tahapan Penelitian	60
IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	64
	A. Sejarah Singkat	64
	B. Personalia	65
	C. Strategi Pemasaran	66
V	HASIL DAN PEMBAHASAN	67
	A. Data Responden	67
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
	C. Uji Hipotesa	76
	D. Analisa <i>Quality Function Deployment</i>	77
VII	KESIMPULAN DAN SARAN	114
	7.1.1. Kesimpulan	114
	7.1.2. Saran	115
	DAFTAR PUSTAKA	117
	LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 5.1.	Atribut Kebutuhan Konsumen	78
Tabel 5.2.	Hasil Pengujian Hipotesa	79
Tabel 5.3.	Perangkingan Atribut Kepentingan Konsumen Bulan September 2003.....	82
Tabel 5.4.	Tingkat Kinerja Produk dan Pelayanan Bulan September 2003.....	84
Tabel 5.5.	Rasio Perbaikan Pada Atribut Kebutuhan Konsumen Tahun 2003	87
Tabel 5.6	Titik Penjualan Atribut Kebutuhan Konsumen Tahun 2003.....	89
Tabel 5.7	SKK dan NSKK Tahun 2003.....	92
Tabel 5.8.	Hasil Penentuan Rancangan dan Target Kebutuhan Teknis Tahun 2003	92
Tabel 5.9.	Rancangan Kebutuhan Teknis Boyong Kalegan 2003	94
Tabel 5.10.	Rancangan Kebutuhan Teknis Boyong Kalegan 2003 dalam bentuk angka	104
Tabel 5.11.	Perangkingan Skala Prioritas dan Normalisasi Skala Prioritas Tahun 2003	107
Tabel 5.12.	Hasil Penentuan Arah Perbaikan Boyong Kalegan 2003	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Siklus Jasa	29
Gambar 2.2. Pandangan Tradisional Terhadap Pemasok Pelanggan	31
Gambar 2.3. Pandangan TQM Terhadap Pemasok Pelanggan	31
Gambar 2.4. Jaringan Keterkaitan Kualitas Pelayanan	44
Gambar 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 5.2. Data Responden Berdasarkan Umur	67
Gambar 5.3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
Gambar 5.4 Hubungan Antar Kebutuhan Teknis	106

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran .1. Struktur Organisasi Boyong Kalegan	118
Lampiran 2. Contoh Kuesioner	119
Lampiran 3. Hasil Uji T-Test	123
Lampiran 4. Uji Validitas Reliabilitas Uji Coba Kuesioner Kepentingan	124
Lampiran 5. Uji Validitas Reliabilitas Uji Coba Kuesioner Kinerja	126
Lampiran 6. Uji Validitas Reliabilitas Kepentingan	128
Lampiran 7. Uji Validitas Reliabilitas Kinerja	130
Lampiran 8. <i>House of Quality</i>	132