

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	7
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4    Tujuan Penelitian .....	10
1.5    Manfaat Penelitian .....	10
1.6    Kontribusi Penelitian .....	10
1.7    Batasan Penelitian.....	11
1.8    Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II    LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1    Restoran.....	14
2.2    Atribut Restoran.....	17
2.3 <i>SERVQUAL</i> .....	21
2.4 <i>DINESERV</i> .....	23

2.5	Importance-Performance Analysis .....	25
2.6	Konsep <i>Lean</i> .....	27
2.7	<i>Lean Service</i> .....	31
2.8	<i>Value Steam Mapping</i> .....	35
2.9	Hubungan antara <i>DINESERV</i> , <i>Importance-Performance Analysis</i> , <i>Lean Service</i> , dan <i>Value Stream Mapping</i> .....	36
2.10	Penelitian Sebelumnya .....	37
2.11	Kerangka Berpikir .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>45</b>
3.1	Desain Penelitian .....	45
3.2	Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1	Populasi .....	46
3.2.2	Sampel.....	47
3.3	Instrumen Penelitian .....	47
3.4	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	50
3.4.1	Validitas Instrumen .....	50
3.4.2	Reliabilitas Instrumen.....	51
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.7	Tahapan Penelitian.....	54
3.8	Teknik Analisis Data .....	57
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>59</b>
4.1	Profil Choky Spaghetti Cabang Jongke.....	59
4.1.1	Sejarah dan Struktur Kerja Choky Spaghetti Cabang Jongke .....	59
4.1.2	Sistem Pelayanan Choky Spaghetti Cabang Jongke .....	60
4.1.3	Tata Letak Ruangan dan Alur Pelayanan Choky Spaghetti Cabang Jongke .....	62
4.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	64
4.2.1	Uji Validitas .....	64
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	65
4.3	Hasil Data Karakteristik Responden.....	66

4.4	Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model <i>DINESERV</i> ..	68
4.5	Analisis Hasil Model <i>DINESERV</i> Menggunakan <i>Importance-Performance analysis</i> .....	73
4.6	Analisis <i>Lean Service</i> .....	77
4.6.1	Analisis <i>Value Added Activity, Necessary Non-Value Added Activity</i> dan <i>Non-Value Added Activity</i> .....	77
4.6.2	<i>Current State Map</i> dan <i>Future State Map</i> .....	81
4.7	Pembahasan Analisis Hubungan <i>DINESERV</i> dan <i>Lean Service</i> .....	85
4.8	Saran Perbaikan.....	90
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN</b> .....	<b>99</b>
5.1	Simpulan.....	99
5.2	Keterbatasan.....	101
5.3	Implikasi.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>106</b>