

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xx
INTISARI	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Asumsi dan Batasan	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Masalah Penerapan <i>Green Services</i> dalam Layanan Kafe di Yogyakarta	7
2.2. Aspek <i>Green-Consciousness</i> dari Pelanggan pada Sektor Pelayanan	10
2.3. <i>Quality Function Deployment</i> pada Sektor Pelayanan	12
2.4. Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> pada Industri Kafe	13
2.5. Perbandingan Metode Integrasi QFD pada Aspek Lingkungan	14
2.6. Integrasi QFD dan Sektor Pelayanan pada Industri Kafe	16
2.7. <i>Research Map</i>	17
BAB III LANDASAN TEORI	19
3.1. <i>Green Practices</i>	19

3.1.1. <i>Green Practices</i> di Restoran	19
3.1.2. Pengaruh Implementasi <i>Green Practices</i> pada Kafe	21
3.2. <i>Quality Function Deployment</i>	22
3.2.1. Manfaat Penerapan <i>Quality Function Deployment</i>	23
3.3. <i>Quality Function Deployment</i> dalam Bidang Pelayanan	24
3.3.1. Proses QFD dalam Layanan	24
3.3.2. Metode SERVQUAL	29
3.4. <i>Green Restaurant Service Quality</i> (GRSERV)	31
3.4.1. Dimensi dalam Skala GRSERV	32
3.5. <i>Life Cycle Assessment</i> (LCA)	35
3.5.1. <i>Life Cycle Assessment</i> dalam Bidang Layanan	35
3.5.2. <i>Streamlined Life Cycle Assessment</i>	37
3.6. <i>Back Translation</i> (<i>Language to Language</i>)	38
3.7. Populasi dan Sampel	39
3.7.1. <i>Convenience Sampling</i>	40
3.7.2. <i>Sample Size</i>	40
3.8. Validitas	40
3.8.1. <i>Face Validity</i>	41
3.8.2. <i>Predictive Validity</i>	41
3.8.3. <i>Concurrent Validity</i>	41
3.8.4. <i>Content Validity</i>	41
3.8.5. <i>Construct Validity</i>	42
3.8.5.1. <i>Pearson Correlation</i>	42
3.8.5.2. <i>Spearman Correlation</i>	43
3.9. Reliabilitas	43
3.9.1. <i>Internal Consistency Reliability</i>	44
3.10. Diagram Pareto	44
3.11. Usabilitas	45
3.11.1. <i>System Usability Scale</i> (SUS)	46
3.11.1.1. Interpretasi SUS	47
3.12. <i>Paired Sample T-Test</i>	48

BAB IV METODE PENELITIAN	50
4.1. Objek Penelitian	50
4.2. Data yang Dibutuhkan	50
4.3 Alat yang Digunakan	50
4.4. Tahapan Penelitian	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1. Observasi dan Kajian Pustaka	62
5.2. Perancangan Kerangka Kerja Integrasi <i>Quality Function Deployment</i>	63
5.2.1. <i>Service Planning</i>	64
5.2.2. <i>Process Control</i>	67
5.2.3. <i>Action Plan</i>	68
5.3. Perancangan Standard Operational Procedure Tahap I	68
5.4. Perancangan Instrumen Penelitian (<i>Needs</i>)	69
5.4.1. Proses Translasi Instrumen Penelitian (<i>Needs</i>)	70
5.4.2. Perancangan Kuesioner	71
5.5. <i>Pilot Study</i> Kualitatif	74
5.5.1. Hasil <i>Pilot Study</i> Kualitatif	75
5.5.2. Pembahasan	75
5.6. <i>Pilot Study</i> Kuantitatif	76
5.6.1. Metode yang Digunakan (<i>Pilot Study</i>)	77
5.6.2. Responden	77
5.6.3. Uji Normalitas	79
5.6.3.1. Uji Normalitas Kepentingan (<i>Pilot Study</i>)	79
5.6.3.2. Uji Normalitas Kepuasan (<i>Pilot Study</i>)	80
5.6.3.3. Uji Normalitas Harapan (<i>Pilot Study</i>)	80
5.6.4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	81
5.6.4.1. <i>Face Validity</i>	82
5.6.4.2. <i>Content Validity</i>	82
5.6.4.3. <i>Construct Validity</i>	83
5.6.4.4. Uji Reliabilitas	84
5.7. Pengolahan Data Utama	90

5.7.1. Uji Minimal Data	90
5.7.2. Perancangan Standard Operational Procedure Tahap II	90
5.7.3. Metode yang digunakan	91
5.7.4. Data Statistik Responden	92
5.7.5. Uji Normalitas Data Utama	94
5.7.5.1. Uji Normalitas Kuesioner Kepentingan (Data Utama)	94
5.7.5.2. Uji Normalitas Kuesioner Kepuasan (Data Utama)	95
5.7.5.3. Uji Normalitas Kuesioner Harapan (Data Utama)	95
5.7.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Data Utama	96
5.7.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepentingan	96
5.7.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan	99
5.7.6.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan	101
5.8. <i>Technical Response</i>	103
5.8.1. Perancangan Instrumen <i>Technical Response</i>	104
5.8.2. <i>Depth Interview</i>	108
5.8.2.1. Pengelompokan <i>Life Cycle Stage</i>	109
5.9. Analisis Integrasi Quality Function Deployment	110
5.9.1. Service Planning	110
5.9.1.1. <i>Importance of Customer</i>	111
5.9.1.2. <i>Customer Satisfaction Performance</i>	112
5.9.1.3. <i>Expected Satisfaction Performance</i>	113
5.9.1.4. <i>Goal</i>	113
5.9.1.5. <i>Improvement Ratio</i>	114
5.9.1.6. <i>Sales Point</i>	115
5.9.1.7. <i>Raw Weight</i>	116
5.9.1.8. Korelasi Teknis (Roof House of Quality)	117
5.9.1.9. Matriks Hubungan	117
5.9.1.10. <i>Technical Importance Rating</i>	117
5.9.1.11. Analisis Pareto	119
5.9.2. <i>Process Control</i>	120
5.9.3. <i>Action Planning</i>	121

5.9.4. Analisis <i>Streamlined</i> LCA	123
5.9.5. Analisis Matriks Gabungan <i>Process Control-Action Planning</i>	127
5.9.6. Analisis Pareto Akhir	130
5.10. Penyusunan <i>Template Spreadsheet</i> Metode Integrasi QFD	132
5.10.1. Penentuan Daftar <i>Sheet</i> yang Digunakan	133
5.10.2. Limitasi	138
5.11. Uji Usabilitas	138
5.11.1. Hasil Perhitungan Skor SUS	139
5.11.2. Uji Validitas	139
5.11.3. Uji Reliabilitas	139
5.11.4. Pengolahan Data Skor SUS	140
5.11.5. Penentuan <i>Grade</i> Hasil Penilaian	140
5.12. Analisis Peningkatan Kualitas	141
5.12.1. Perancangan Kuesioner Peningkatan	142
5.12.2. Pengumpulan Data	143
5.12.3. Olahan Data Kuesioner Peningkatan	144
5.12.4. Analisis Statistik Peningkatan	144
5.12.4.1. Data <i>Gap</i> Sebelum dan Sesudah	145
5.12.4.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Peningkatan	146
5.12.4.3. Uji Normalitas Data <i>Difference</i>	148
5.12.4.4. Pengujian <i>Paired Sample</i> T-Test	148
5.12.5. <i>Proposed Business Plan</i>	149
5.13. <i>Gap Analysis</i>	151
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	155
6.1. Kesimpulan	155
6.2. Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN	163