

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iiiv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II. LANDASAN TEORI	8
2.1 <i>Six sigma</i>	8
2.2 Kecepatan Layanan	12
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu	14
2.4 Kerangka Penelitian	15
BAB III. METODA PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Metoda Pengumpulan Data	19
3.2.1 Data Primer	19
3.2.2 Data Sekunder	21
3.3 Instrumen Penelitian	21
3.4 Metoda Analisis Data	21

3.5 Profil Kasus	22
3.5.1 Profil Perusahaan	22
3.5.2 Visi dan Misi.....	24
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Proses Bisnis Rumah Makan Kopi Klotok.....	25
4.1.1 <i>Primary Activity</i>	26
4.1.2 <i>Support Activity</i>	28
4.2 Tata Letak Ruang Rumah Makan Kopi Klotok.....	30
4.3 Hasil Wawancara dan Observasi	31
4.3.1 Wawancara.....	31
4.3.2 Observasi	35
4.4 Identifikasi Kecepatan Layanan pada Rumah Makan Kopi Klotok.....	35
4.4.1 <i>Define</i>	35
4.4.2 <i>Measure</i>	37
4.4.3 <i>Analyze</i>	40
4.4.4 <i>Improve</i>	42
4.4.5 <i>Measure</i>	45
4.4.6 <i>Control</i>	48
BAB V. SIMPULAN	50
5.1 Simpulan.....	50
5.2 Implikasi	53
5.2.1 Implikasi Teoretis	53
5.2.2 Implikasi Praktis	53
5.2.3 Implikasi bagi Perusahaan Sejenis.....	54
5.3 Keterbatasan	54
5.4 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Frekuensi Kuesioner Responden Sebelum Perbaikan.....	38
Tabel 4.2 Data Responden Sebelum Perbaikan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Data Responden Sebelum Perbaikan Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Frekuensi Kuesioner Responden Setelah Perbaikan	45
Tabel 4.5 Data Responden Setelah Perbaikan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.6 Data Responden Setelah Perbaikan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.7 Perhitungan Uji Normalitas	47
Tabel 4.8 Perhitungan Uji Homogenitas	48
Tabel 4.9 Perhitungan Uji Mann-Whitney	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Antrian di Rumah Makan Kopi Klotok.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Kerja dan Proses dari <i>Six sigma</i> DMAIMC	16
Gambar 3.1 Diagram Desain Penelitian	17
Gambar 3.2 Peta Lokasi Rumah Makan Kopi Klotok	23
Gambar 4.1 Daftar Menu Makanan Rumah Makan Kopi Klotok.....	25
Gambar 4.2 <i>Self Service</i> Rumah Makan Kopi Klotok	27
Gambar 4.3 Tata Letak Ruang Rumah Makan Kopi Klotok	31
Gambar 4.4 Keluhan Pelanggan di <i>Google Reviews</i>	36
Gambar 4.5 Pareto Chart Berdasarkan Jenis Keluhan	37
Gambar 4.6 Hasil Analisis Data Sebelum Perbaikan.....	40
Gambar 4.7 Diagram Sebab-Akibat	41
Gambar 4.8 <i>Cause-and-countermeasure Diagram</i>	43
Gambar 4.9 Tata Letak Sebelum dan Sesudah Perbaikan.....	46
Gambar 4.10 Hasil Analisis Data Setelah Perbaikan	46
Gambar 4.11 <i>Standardized Procedure Control</i>	49
Gambar 4.12 <i>Milestone Diagram</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	59
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	60
Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas	63
Lampiran 4. Hasil Uji Homogenitas	63
Lampiran 5. Hasil Uji Mann-Whitney	64