UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Lean Service dan Six Sigma pada Sistem Pelayanan Rumah Makan Sumber Rejeki untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
MUHAMMAD MUCHLAS D, Dr. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM, Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Daftar Isi

Halaman Judul i
Kata Pengantar ii
Halaman Pengesahan ivi
Pernyataan Keaslian Karya Tulis vi
Daftar Isi vi
Daftar Tabel viii
Daftar Gambar ix
Daftar Lampiran x
Intisari xi
Abstract xii
BAB I PENDAHULUAN 13
1.1 Latar Belakang 13
1.2 Rumusan Masalah 18
1.3 Tujuan Penelitian 19
1.4 Motivasi Penelitian 19
1.5 Manfaat Penelitian 19
1.6 Kontribusi Penelitian 20
1.7 Batasan Penelitian 20
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA 22
2.1 Restoran 22
2.2 Atribut Restoran 26
2.5 Jasa dan Kualitas Pelayanan 27
2.2 Konsep *Lean* 30
2.3 *Lean service* 33
2.4 *Value Stream Mapping* 37
2.5 *Six Sigma* 39
2.6 Pengertian *six sigma* 40
2.7 Keunggulan *Six sigma* 42
2.8 DMAIC 43
2.9 Kapabilitas Sigma 45

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Lean Service dan Six Sigma pada Sistem Pelayanan Rumah Makan Sumber Rejeki untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
MUHAMMAD MUCHLAS D, Dr. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM, Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.10 *Lean* dan *Six Sigma* 47
2.11 Diagram Pareto 49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 50
3.1 Deskripsi Objek Penelitian 50
3.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan 50
3.1.2 Produk yang ditawarkan 52
3.1.3 Struktur dan sistem operasional perusahaan 53
3.1.4 Sistem pelayanan 56
3.2 Tempat dan Waktu penelitian 59
3.3 Alat yang digunakan 59
3.4 Data yang diperlukan 59
3.5 Metode Pengumpulan Data 60
3.6 Tahapan penelitian 61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 67
4.1 Pengambilan data dan deskripsi data 67
4.2 Data waktu aktivitas pelayanan 67
4.3 Data Kualitas Pelayanan 69
4.4 Uji Validitas dan Uji reliabilitas 72
4.5 DMAIC 73
4.5.1 Define 73
4.5.2 *Measure* 79
4.5.3 *Analyze* 89
4.5.4 *Improve* 97
4.5.6 *Control* 106
BAB V 108
KESIMPULAN 108
5.1. Kesimpulan 108
5.2. Saran 109
DAFTAR PUSTAKA 110