

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT KETERANGAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR PERSAMAAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Rumah Makan.....	7
2.2 Keinginan dan Kebutuhan.....	9
2.3 Ergonomi.....	10
2.3.1 Ruang Lingkup Ergonomi.....	10
2.3.2 Ergonomi Makro dan Ergonomi Mikro .....	12
2.4 Ergonomi dan Kenyamanan.....	13
2.5 <i>Ergonomics Function Deployment</i> (EFD) .....	16
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	21

3.3	Waktu Penelitian .....	22
3.4	Pengumpulan Data .....	22
3.5	Tahapan Penelitian .....	23
3.5.1	Tahapan penelitian secara umum .....	23
3.5.2	Tahapan penelitian dengan metode EFD .....	25
3.6	Diagram Alir Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
4.1	Profil Ayam Geprek dan Susu .....	31
4.1.1	Sejarah Pendirian .....	31
4.1.2	Lokasi .....	33
4.1.3	Visi dan Misi .....	34
4.1.4	Struktur Organisasi .....	34
4.1.5	Ketenagakerjaan .....	37
4.1.6	Fasilitas dan Pelayanan Jasa .....	38
4.2	Karakteristik Responden .....	39
4.2.1	Jenis Kelamin .....	39
4.2.2	Usia .....	39
4.2.3	Pekerjaan .....	40
4.2.4	Frekuensi Kunjungan .....	41
4.2.5	Alasan Kunjungan .....	41
4.3	Atribut Keinginan Konsumen .....	42
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
4.4.1	Uji Validitas .....	46
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	48
4.5	Analisis Tingkat Kepentingan .....	49
4.6	Analisis Tingkat Kepuasan .....	51
4.7	Penentuan Tujuan Masa Depan .....	56
4.8	Penentuan Rasio Perbaikan .....	58
4.9	Penentuan Titik Penjualan .....	61
4.10	Penentuan Skala Kepentingan Konsumen (SKK) dan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK) .....	63
4.11	Penentuan Kebutuhan Teknis .....	64

4.12	Analisis Hubungan Antar Kebutuhan Teknis Terhadap Kebutuhan Konsumen .....	85
4.13	Penentuan Hubungan Antar Kebutuhan Teknis.....	89
4.14	Penentuan Prioritas dan Normalitas Kebutuhan Teknis .....	93
4.15	Analisis Matriks <i>House of Ergonomics</i> .....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.1	Kesimpulan .....	99
5.2	Saran .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....		101
LAMPIRAN.....		107