

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Kontribusi Penelitian	8
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.8 Sistematika Penulisan	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Restoran	11
2.2 Atribut Restoran.....	15
2.3 Jasa dan Kualitas Pelayanan	17
2.4 Konsep <i>Lean</i>	22
2.5 <i>Lean Service</i>	26
2.6 Konsep Dasar Pemborosan (<i>Waste</i>).....	30
2.7 <i>Value Stream Mapping</i>	32
2.8 <i>Servqual</i>	34
2.9 <i>Analisis Importance and Performance</i>	36
2.10 Penelitian-Penelitian Sebelumnya	38
2.11 Kerangka Berpikir.....	41
BAB III. METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Instrumen Penelitian	45
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
3.5 Alat yang Digunakan	47
3.6 Data yang Diperlukan	47

3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.8	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	49
3.9	Tahapan Penelitian.....	50
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Profil Rumah Makan Bima Kroda.	55
4.1.1	Sejarah Rumah Makan Bima Kroda.....	55
4.1.2	Struktur dan Sistem Operasional Perusahaan.....	56
4.1.3	Sistem Pelayanan.....	55
4.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.2.1	Validitas Instrumen.	58
4.2.2	Reliabilitas Instrumen.....	59
4.3	Analisis Tingkat Kualitas Layanan.....	60
4.4	Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	63
4.5	Analisis <i>Non Value Added Activity</i>	65
4.6	Analisis Pemborosan Aktivitas Pelayanan di Rumah Makan Bima Kroda.....	69
4.7	Pembahasan.	72
BAB V.	SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1	Simpulan.	78
5.2	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	79
5.3	Implikasi.	80
DAFTAR PUSTAKA.....		82