

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Restoran.....	8
2.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	10

2.4 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.5 Kualitas Produk	12
2.6 Kualitas Pelayanan	14
2.7 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	18
2.8 <i>House of Quality</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	25
3.3 Data – data yang dibutuhkan	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Tahapan Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Produk Yogya Chicken	42
4.2 Kondisi Terkini Yogya Chicken.....	46
4.3 Identifikasi Kebutuhan Konsumen	50
4.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas butir Kuisisioner	53
4.5 Karakteristik Responden	56
4.6 Analisa GAP.....	58
4.7 Analisa <i>Quality Function Deployment</i>	62
4.7.1 Penyusunan Matriks Kebutuhan Konsumen	62
4.7.2 Penilaian Kinerja Cabang	63
4.7.3 Analisa Matriks Perencanaan	65
4.7.4 Penyusunan Matrik Kebutuhan Teknis	71

4.7.5 Pengembangan Hubungan Antar Matrik	73
4.7.6 Analisa <i>Technical Matrix</i>	79
4.7.7 Saran Perbaikan Produk	81
4.7.8 Saran Perbaikan Pelayanan.....	86
BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96