

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Intisari.....	vii
Abstract.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Definisi Efisiensi dan Efektivitas.....	10
2.2 Kualitas.....	11
2.3 Manajemen Kualitas.....	13
2.4 Definisi Tata Letak.....	17
2.5 Definisi Servicescape.....	21
2.6 Biaya Kualitas.....	22
2.7 Pelaporan Biaya Kualitas.....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian.....	28
3.3 Definisi Operasional.....	30
3.4 Jenis Penelitian.....	31
3.5 Metode Analisis Data.....	34

3.6 Flowchart Penelitian.....	35
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Analisis Tata Letak.....	36
4.2 Servicescape.....	39
4.3 Identifikasi dan Klasifikasi Biaya Kualitas.....	41
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>45</b>
5.1 Kritik dan Saran.....	45
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	47
5.3 Penelitian Selanjutnya.....	48
Daftar Pustaka.....	49

## **Daftar Gambar**

3.1	Peta Aliran Penelitian di Piety House of Art.....	35
4.1	Tata Letak Piety House of Art Sebelum.....	36
4.2	Tata Letak Piety House of Art Sesudah.....	38

## **Daftar Lampiran**

- 1** Hasil Wawancara