

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Rumus	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Restoran.....	8
B. Pramusaji.....	9
1. Kriteria Pramusaji yang Baik.....	9
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	9
C. Pengertian Pelayanan.....	13
D. Kualitas Pelayanan.....	14

1. <i>Tangibles</i> .....	14
2. <i>Reliability</i> .....	14
3. <i>Responsiveness</i> .....	14
4. <i>Assurance</i> .....	14
5. <i>Emphaty</i> .....	15
E. Sistem Pelayanan di Restoran.....	15
1. <i>Table Service</i> .....	15
2. <i>Counter Service</i> .....	18
3. <i>Self Service</i> .....	18
4. <i>Carry Out Service</i> .....	19
D. Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kerja.....	20
1. Pengalaman Masa Lalu ( <i>Historical Experience</i> ).....	20
2. Studi Waktu ( <i>Time Study</i> ).....	20
3. Standar Waktu yang Ditentukan ( <i>Predetermined Time Study</i> ).....	21
4. Pengambilan Sampel Kerja ( <i>Work Sampling</i> ).....	22
E. Pengukuran Waktu.....	22
F. Uji Keseragaman Data.....	23
G. Uji Kecukupan Data.....	25
H. <i>Rating Factor</i> .....	27
I. <i>Allowance</i> (Kelonggaran).....	29
1. Kelonggaran untuk Kebutuhan Pribadi.....	29
2. Kelonggaran untuk Menghilangkan rasa pegal ( <i>Fatigue</i> ).....	29
3. Kelonggaran untuk Hambatan-Hambatan Tak Terhindarkan.....	30
J. Tingkat Ketelitian dan Tingkat Kepercayaan.....	30
K. Waktu Siklus, Normal dan Baku.....	31
L. Penentuan Jumlah Kebutuhan Tenaga Kerja.....	33
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	34

B. Pengumpulan Data.....	34
1. Data yang Diperlukan.....	34
2. Metode Pengumpulan Data.....	35
C. Tahapan Penelitian.....	35
1. Studi Pendahuluan.....	35
2. Identifikasi Masalah.....	37
3. Penentuan Tujuan.....	38
4. Studi Pustaka.....	38
5. Penentuan dan Pengumpulan Data yang Diperlukan.....	38
6. Pengukuran Kerja.....	38
7. Penentuan Jumlah Kebutuhan Tenaga Kerja.....	40
8. Analisis Biaya.....	40

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Waroeng Spesial Sambal “SS” .....	41
1. Profil Perusahaan.....	41
2. Daftar Menu Makanan.....	43
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
1. Visi.....	45
2. Misi.....	45
C. Struktur Organisasi.....	45
D. Ketenagakerjaan.....	46
E. Pelayanan.....	47
F. Puncak Kedatangan Konsumen.....	48
G. Pengamatan Waktu Siklus.....	52
H. Uji Keseragaman Data.....	54
I. Uji Kecukupan Data.....	58
J. Penentuan <i>Rating Factor</i> .....	59
K. Penentuan Waktu Normal.....	60

L. Penentuan <i>Allowance Factor</i> .....	62
M. Penentuan Waktu Baku.....	63
N. Penentuan Jumlah Pramusaji.....	65
O. Analisis Biaya.....	68

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	72
---------------------	----

LAMPIRAN.....	74
---------------	----