

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Waralaba Restoran <i>Fast Food</i> di Indonesia .....	7
2.1.2 Kualitas Layanan .....	8
2.1.2.1 Definisi Kualitas Layanan .....	8
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	8
2.1.2.3 Pengukuran Kualitas Layanan .....	12
2.1.3 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	12
2.1.4 <i>Quality Function Deployment</i> .....	14
2.1.4.1 Definisi <i>Quality Function Deployment</i> .....	14
2.1.4.2 Proses <i>Quality Function Deployment</i> .....	14
2.1.4.3 <i>Quality Function Deployment as Improvement Tools</i> .....	18

2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Identifikasi Variabel .....	21
3.3 Definisi Operasional.....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.5 Populasi dan Sampel .....	23
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	24
3.7 Teknik Validitas Datal .....	25
3.8 Teknik Analisis.....	26
3.9 Tahapan Penelitian .....	26
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	29
4.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	31
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian .....	31
4.3.1 Hasil Analisis .....	31
4.3.1.1 Analisis SERVPERF .....	31
4.3.1.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
4.3.1.3 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> .....	37
4.4 Pembahasan .....	42
4.4.1 <i>Service Performance (SERVPERF)</i> .....	42
4.4.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	43
4.4.3 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	43
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Simpulan.....	46
5.2 Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1	TOP Brand Index Restoran <i>Fast Food</i> 2016-2018 .....	1
Table 2.1	Atribut Kualitas Layanan .....	11
Table 2.2	Simbol Korelasi pada Bagian Atas <i>House Of Quality</i> .....	16
Table 2.3	Simbol Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Persyaratan Teknis pada <i>House Of Quality</i> .....	16
Table 4.1	Data Persebaran Outlet Lazizaa Chicken & Pizza .....	29
Table 4.2	Perbandingan Penilaian Kualitas Layanan Restoran Lazizaa, KFC dan Mc Donald .....	32
Table 4.3	Nilai Rata-Rata Tiap Dimensi Kualitas Layanan Restoran Lazizaa .....	33
Table 4.4	Data <i>Performance</i> dan Derajat Kepentingan Lazizaa .....	35
Table 4.5	Data <i>Customer Requirement</i> Restoran Lazizaa .....	38
Table 4.6	Respon Teknis yang dapat dilakukan Lazizaa .....	38
Table 4.7	<i>Customer Requirement Comparison</i> Lazizaa, KFC dan McD	40
Table 4.8	<i>Technical Descriptor Comparison</i> Lazizaa, KFC dan McD	40
Table 4.9	<i>Target Value</i> dan <i>Technical Difficulty</i> .....	41
Table 4.10	Bobot Absolut dan Relatif <i>Technical Descriptor</i> .....	42
Table 4.11	Pemeringkatan Respon Teknis .....	45

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Perbandingan Harga Lazizaa, KFC, McD di Go Food 2019	3
Gambar 2.1	Matrik <i>Important Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2.2	<i>House Of Quality</i> .....	15
Gambar 2.3	Alur Proses QFD sebagai <i>Improvement Tools</i> .....	18
Gambar 2.4	Kerangka Berpikir Penelitian .....	20
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	28
Gambar 4.1	Matrik <i>Important Performance Analysis</i> Lazizaa .....	36
Gambar 4.2	Hubungan antar Respon Teknis .....	39
Gambar 4.3	Matrik hubungan antara <i>Customer Requirement</i> dan <i>Technical Descriptor</i> .....	39
Gambar 4.4	<i>House Of Quality</i> Lazizaa .....	44

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Dokumentasi
- Lampiran 4 Hasil Transkrip Wawancara