

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Sistematika Penulisan	6
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas	8
2.1.2 Jasa.....	9
2.1.3 Kualitas Jasa (Service Quality).....	12
2.1.3.1 Persepsi Pelanggan.....	17
2.1.3.2 Harapan Pelanggan	18
2.1.3.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4 Perbaikan Kualitas	21
2.1.5 Diagram <i>Fishbone</i>	23

2.2 Penelitian Sebelumnya	26
2.3 <i>Research Question</i>	27
2.4 Kerangka Berfikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	32
3.5 Prosedur Penentuan Sampel	33
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	35
3.6.1 Validitas Alat Ukur	35
3.6.2 Reliabilitas Alat Ukur	35
3.7 Teknik Analisis	36
3.8 Tahapan Penelitian	37
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Warung Apung Rahmawati.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi Warung Apung Rahmawati	42
4.2 Identifikasi Responden.....	44
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	47
4.4 Hasil Pengolahan Data	48
4.4.1 Perhitungan Rata-rata Nilai Kenyataan.....	48
4.4.2 Perhitungan Rata-rata Nilai Harapan	50

4.4.3 Perhitungan Nilai Gap (Kesenjangan)	51
4.5 Analisis Menggunakan Diagram Fishbone	53
4.5.1.Kondisi Restoran yang Nyaman dan Bersih	54
4.5.1.2 Kecepatan Penyajian	57
4.5.1.3 Kesiapan Karyawan Dalam Melayani Pesanan	60
4.5.1.4 Ketersediaan dan Kelengkapan Menu yang Ada	62
4.5.1.5 Ketersediaan Lahan Parkir yang Luas dan Aman.....	64

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

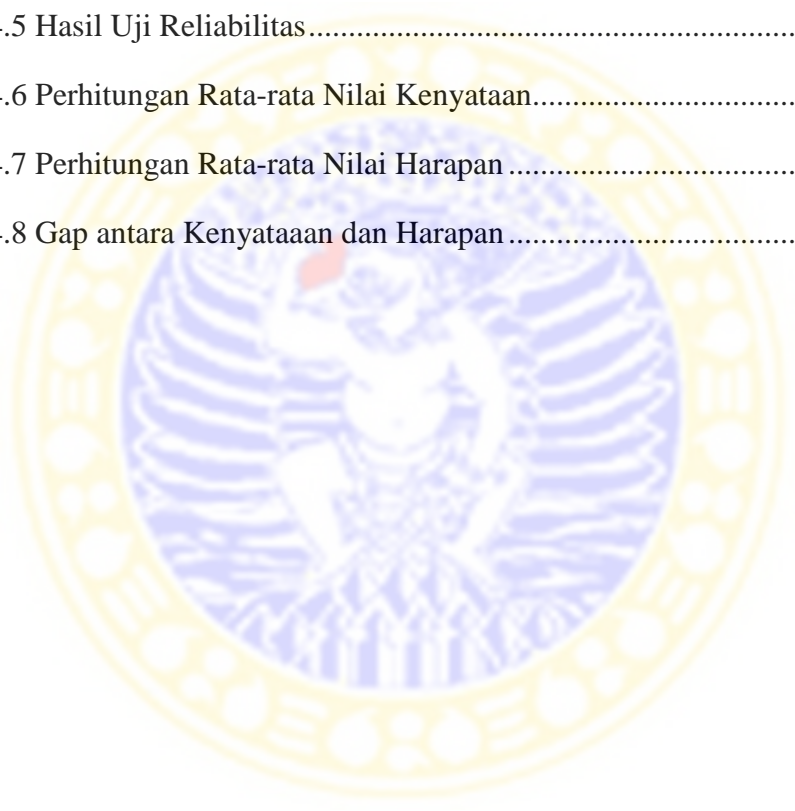
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2 Data Berdasarkan Usia Responden	44
Tabel 4.3 Data Berdasarkan Jumlah Kunjungan Responden.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.6 Perhitungan Rata-rata Nilai Kenyataan.....	49
Tabel 4.7 Perhitungan Rata-rata Nilai Harapan	50
Tabel 4.8 Gap antara Kenyataan dan Harapan	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Service Quality Model	17
Gambar 2.3 Gambaran Umum Diagram Fishbone	23
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2 Fishbone Kondisi Restoran Yang Nyaman Dan Bersih.....	55
Gambar 4.3 Diagram Fishbone Atribut Kecepatan Penyajian.....	58
Gambar 4.4 Fishbone Kesiapan Karyawan.....	61
Gambar 4.5 Fishbone Ketersediaan dan Kelengkapan Menu	63
Gambar 4.6 Fishbone Ketersediaan Lahan Parkir yang Luas dan Aman	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Wawancara dan Voice of customers

Lampiran 5 Foto

