

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Alternatif Solusi .....	11
I.3 Perumusan Masalah .....	14
I.4 Tujuan Penelitian .....	14
I.5 Manfaat Penelitian .....	14
I.6 Sistematika Penulisan .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	24
II.1 Kajian Literatur Terkait .....	24
II.1.1 Kajian Service Quality pada usaha kuliner makanan .....	24
II.1.2 Kajian Metode Perbaikan .....	27
II.2 Alasan Pemilihan Metode .....	28
II.2.1 Perbandingan Metode .....	28

II.2.2 Teori Penyelesain Masalah .....	30
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN.....	39
III.1 Sistematika Perancangan .....	39
III.1.1 Mekanisme Pengumpulan Data .....	39
III.1.2 Pretest.....	44
III.1.3 Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	46
III.1.4 Penyebaran Kuesioner .....	46
III.1.5 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	48
III.1.6 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	48
III.1.7 Perancangan Rekomendasi Berdasarkan <i>True Customer Needs</i> .....	48
III.2 Batasan Asumsi Tugas Akhir .....	49
III.3 Identifikasi Komponen Sistem Integrasi .....	49
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI .....	50
IV.1 Pengumpulan Data .....	50
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara .....	50
IV.1.2 Perancangan Kuesioner .....	54
IV.1.3 Uji Validitas Isi.....	56
IV.1.4 Pretest .....	56
IV.2 Pengolahan Data.....	60
IV.2.1 Proses Screening.....	60
IV.2.2 Rekapitulasi Responden .....	60
IV.2.3 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i> .....	61
IV.2.4 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	62
IV.2.5 Customer Satisfaction Coefficient (CSC).....	63
IV.2.6 Analisis Kategori Kano dan CSC .....	65

IV.2.7 Integrasi Servqual dan Model Kano .....	69
IV.2.8 Analisis Kondisi Eksisting Kualitas Layanan Eat Sans.....	74
IV.2.9 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting	80
IV.2.10 Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Element Sistem Terintegrasi .....	88
IV.3 Perancangan Sistem Terintegrasi Berdasarkan <i>True Customer Needs</i> .....	90
<b>BAB V ANALISIS DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN.....</b>	<b>93</b>
V.1 Analisis dan Validasi Implementasi Hasil.....	93
V.1.1 Analisis <i>True Customer Needs</i> .....	93
V.1.2 Respon Manajemen Terhadap Rekomendasi.....	111
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>119</b>
VI.1 Kesimpulan .....	119
VI.2 Saran.....	119
Daftar Pustaka .....	121