

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Perumusan Masalah .....	I-2
1.3 Batasan Masalah .....	I-3
1.4 Asumsi .....	I-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	I-3
1.6 Manfaat Penelitian .....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI .....	II-1
2.1 Industri Jasa .....	II-1
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	II-2
2.2.1 Pengertian kepuasan pelanggan .....	II-2
2.2.2 Pengukuran kepuasan pelanggan .....	II-3
2.2.3 Dimensi kepuasan pelanggan .....	II-5
2.2.4 Konsep kepuasan pelanggan .....	II-6
2.2.5 Strategi kepuasan pelanggan .....	II-8
2.2.6 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	II-10
2.2.7 Manfaat kepuasan pelanggan .....	II-11
2.3 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	II-12
2.3.1 Pengertian kualitas pelayanan .....	II-12
2.3.2 Konsep kualitas pelayanan .....	II-16
2.3.3 Dimensi kualitas pelayanan .....	II-17
2.3.4 Gap kualitas pelayanan .....	II-20
2.4 <i>Six Sigma</i> .....	II-23
2.4.1 Pengertian <i>six sigma</i> .....	II-23
2.4.2 Tujuan <i>six sigma</i> .....	II-24
2.4.3 Keuntungan <i>six sigma</i> .....	II-24
2.4.4 Konsep dasar <i>six sigma</i> .....	II-25

	2.4.5 Model dalam metode peningkatan proses <i>six sigma</i> .....	II-26
	2.4.6 DMAIC .....	II-27
	2.4.7 DMADV .....	II-28
	2.4.8 Perbedaan DMAIC dengan DMADV .....	II-29
	2.5 Identifikasi Jumlah Sampel .....	II-31
	2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	II-31
	2.6.1 Uji validitas .....	II-31
	2.6.2 Uji reliabilitas .....	II-33
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
	3.1 Objek Penelitian .....	III-1
	3.2 Data-Data yang Dibutuhkan .....	III-1
	3.3 Kerangka Penelitian .....	III-4
	3.4 Pengolahan Data .....	III-6
	3.5 Analisis Hasil .....	III-8
	3.6 Kesimpulan dan Saran .....	III-8
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>IV-I</b>
	4.1 Pengumpulan Data .....	IV-I
	4.1.1 Kuesioner <i>servqual</i> .....	IV-1
	4.1.2 Penentuan jumlah sampel .....	IV-2
	4.2 Pengolahan Data .....	IV-3
	4.2.1 Uji validitas .....	IV-3
	4.2.2 Uji reliabilitas .....	IV-5
	4.2.3 Menghitung <i>gap score</i> antara harapan dan kinerja .....	IV-5
	4.2.4 Pengolahan data <i>six sigma</i> dengan model DMAIC.....	IV-8
	4.3 Analisis Hasil .....	IV-14
	4.3.1 Analisis kualitas pelayanan.....	IV-14
	4.3.2 Menentukan atribut perbaikan berdasarkan kebutuhan pelanggan.....	IV-14
	4.3.3 Menentukan prioritas perbaikan atribut.....	IV-15
	4.3.4 Menentukan perbaikan atribut.....	IV-15
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
	5.1 Kesimpulan .....	V-1
	5.2 Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Atribut pelayanan jasa .....	III-2
Tabel 4.1 Hasil uji validitas kuesioner <i>service quality</i> .....	IV-3
Tabel 4.2 Uji reliabilitas kuesioner <i>service quality</i> bagian harapan.....	IV-5
Tabel 4.3 Uji reliabilitas kuesioner <i>service quality</i> bagian kinerja .....	IV-5
Tabel 4.4 <i>Gap score</i> kuesioner <i>service quality</i> .....	IV-6
Tabel 4.5 Hasil pengukuran <i>baseline</i> kinerja berdasarkan atribut.....	IV-9
Tabel 4.6 Penentuan kapabilitas proses pelayanan Serae Coffee & Kitchen.....	IV-10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka penelitian .....	III-5
Gambar 4.1 Diagram pareto tingkat DPMO .....	IV-11
Gambar 4.2 Diagram <i>fishbone</i> .....	IV-11

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner tertutup dan terbuka .....	L-A.1 - L-A.9
Lampiran B Tabel distribusi r.....	L-B.1
Lampiran C Jawaban kuesioner <i>servqual</i> harapan dan kinerja .....	L-C.1 - L-C.6
Lampiran D Perhitungan <i>gap score</i> .....	L-D.1 - L-D.4
Lampiran E Perhitungan tingkat kepuasan.....	L-E.1 - L-E.4
Lampiran F Perhitungan DPMO.....	L-F.1 - L-F.4
Lampiran G Dokumentasi penelitian .....	L-G.1 - L-G.3