

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Tugas Akhir	8
I.4 Manfaat Tugas Akhir.....	8
I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	8
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
II.1 <i>Service Quality in Food And Beverage</i>	11
II.1.1 Pemilihan Variabel <i>Service Quality</i>	11
II.1.2 Metode Perbaikan Kualitas Layanan	14
II.2 Perbandingan dan Pemilihan Metode	17
II.2.1 Pemilihan Metode	17
II.2.2 Teori Penyelesaian Masalah	19

BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH	28
III.1 Sistematika Penyelesaian Masalah	28
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	28
III.1.2 Tahapan Perancangan.....	29
III.1.3 Deskripsi Mekanisme Verifikasi	41
III.1.4 Deskripsi Mekanisme Validasi.....	41
BAB IV PENYELESAIAN MASALAH.....	42
IV.1 Pengumpulan Data.....	42
IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara	42
IV.1.2 Pelaksanaan Observasi	42
IV.1.3 Perancangan Kuesioner <i>Servqual</i> dan Model Kano.....	43
IV.1.4 Penyebaran Kuesioner.....	43
IV.2 Pengolahan Data	43
IV.2.1 <i>Screening</i> Hasil Kuesioner	43
IV.2.2 <i>Input</i> dan Rekapitulasi Data	44
IV.2.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden	44
IV.2.4 <i>Pretest</i>	45
IV.2.5 Uji Normalitas	45
IV.2.6 Uji Validitas Konstruk.....	45
IV.2.7 Uji Reliabilitas	46
IV.2.8 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	47
IV.2.9 Pengolahan Data Kuesioner Kano	50
IV.2.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	51
IV.2.11 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	53
IV.2.12 <i>True Customer Needs</i>	54
IV.2.13 <i>Service Blueprint</i>	55

IV.2.14 Analisa dan Rekomendasi <i>Service Blueprint</i> berdasarkan <i>True Customer Needs</i>	58
IV.3 Verifikasi.....	68
BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL DAN IMPLIKASI.....	70
V.1 Validasi.....	70
V.2 Analisis Penyelesaian Masalah	70
V.2.1 Analisis Sensitivitas dan Analisis Hasil Rancangan.....	77
V.3 Analisis Implementasi	79
V.4 Implikasi.....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
VI.1 Kesimpulan	84
VI.2 Saran.....	86
VI.2.1 Bagi Toko Kopi Tuan Sua.....	86
VI.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87