

Daftar Pustaka

- Arief, A.R. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Arisman. 2008. Analisis kepuasan konsumen restoran bumbu desa Bogor. Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Institut Pertanian, Bogor.
- Augusty Ferdinand, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Keempat. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Badan Pusat Statistik, 2018. Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur.
- Berman, dan Evan, 2007. *Manajemen Ritel*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Heizer, Jay dan Rander, Barry. 2012. *Manajemen Operasi*. Edisi Ketujuh Buku satu, Salemba Empat, Jakarta.
- Goetch, Davis DL, Stanley B. 2014. *Quality Management: Introduction Total Quality Management for Production, Processing, and Service*. Edisi Kelima. New Jersey (USA): Pearson, Prentice Hall.
- Ham, S., Park, S.H., dan Lee, M.A. (2012). How to Improve the Promotion of Korean Beef Barbecue, Bulgogi for International Customers. An Application of Quality Function Deployment. *Appetite*, 59 (2) : 324–332. Tambah, S. 2011.
- Joko, Subagyo. 2004. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* : Rineka Cipta . Jakarta.
- Kolter, Philip dan Armstrong, Gary, 2014. *Principles of Marketing*, 12th Edition, jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, C. (2011). *Services Marketing, 7/e*. Pearson Education India.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.

- Marliana, S., & Dharmastiti, R. (2008). Integrasi Servqual Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja. *Seminar Nasional Aplikasi Sains Dan Teknologi 2008 – IST AKPRIND Yogyakarta*, 110–114.
- Putri, A., Effendi, U., & Effendi, M. (2005). Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Strategic Planning Analysis of Service Quality. *Jurnal Industria Vol 4 No 1 Hal 41 – 52*.
- Suprihatini, R. 2009. Application of Quality Function Deployment in Orthodox Black Tea Industry in Indonesia. *Indonesian Journal Agriculture*.
- Tjiptono, Fandy, 2009. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tony Wijaya, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan ke-1, Kembangan-Jakarta Barat.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2011). *Services Marketing*. New York: McGrawHill. New York: McGrawHill.

LAMPIRAN

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN
RECHEESE FACTORY DENGAN PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT

Bersama ini saya mohon Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang dibawah ini sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian terhadap peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelayanan jasa restoran ini.

1. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

a. Laki-Laki b. Perempuan

Pekerjaan :

a. Pelajar/Mahasiswa b. Pegawai Negeri

c. Pegawai Swasta d. Wiraswasta

e. Lain-Lain

2. Pertanyaan untuk kolom seberapa tingkat kepuasan

Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap atribut kualitas layanan Restoran Recheese Factory. Beri tanda ceklist (√) salah satu nilai yang anda pilih.

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup

4 = Puas

5 = Sangat Puas

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	1	2	3	4	5
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>						
1	Tersedianya fasilitas internet yang lancar (<i>wifi</i>)					
2	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan					
3	Peralatan makan yang dimiliki restoran bersih dan higienis					
4	Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik					
5	Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih					
6	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih					
7	Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)					
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
8	Kesesuaian menu yang disajikan dengan pemesanan					
9	Menyajikan makanan dengan					

	beraneka ragam					
10	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan penguasaan menu					
11	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan					
12	Kemampuan penataan hidangan yang baik					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
13	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan					
14	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan					
15	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan					
16	Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan					
17	Kecepatan karyawan dalam melayani pesanan <i>take away</i> (bungkus)					
18	Kecepatan karyawan dalam memberikan daftar pilihan menu untuk orang yang datang					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						

19	Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran					
20	Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong dengan menggantinya dengan makanan yang baru					
21	Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis					
22	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					
23	Menu makanan dan minuman yang halal					
<i>Empathy (Perhatian)</i>						
24	karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah					
25	Karyawan yang memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo					
26	Kesungguhan karyawan dalam Mengutamakan kepentingan pelanggan					
27	Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen					

Pertanyaan 3 untuk kolom seberapa tingkat kepentingan

Seberapa besar tingkat kepentingan anda terhadap atribut kualitas pelayanan Restoran Recheese Factory. Beri tanda checklist (√) pada nilai yang anda pilih.

Kriteria pengisian kuesioner tingkat kepentingan:

1 : Sangat Tidak Penting

2 : Tidak Penting

3 : Cukup Penting

4. : Penting

5 : Sangat Penting

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	1 Sangat tidak penting	2 Tidak penting	3 Cukup penting	4 penting	5 Sangat penting
Tangible (Bukti Fisik)						
1	Tersedianya fasilitas internet yang lancar (<i>wifi</i>)					
2	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan					
3	Peralatan makan yang dimiliki restoran bersih dan higienis					
4	Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik					
5	Ketersediaan tempat cuci tangan					

	(wastafel) yang bersih					
6	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih					
7	Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)					
Reliability (Kehandalan)						
8	Kesesuaian menu yang disajikan dengan pemesanan					
9	Menyajikan makanan dengan beraneka ragam					
10	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan penguasaan menu					
11	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan					
12	Kemampuan penataan hidangan yang baik					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
13	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan					

14	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan					
15	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan					
16	Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan					
17	Kecepatan karyawan dalam melayani pesanan <i>take away</i> (bungkus)					
18	Kecepatan karyawan dalam memberikan daftar pilihan menu untuk orang yang datang					
Assurance (Jaminan)						
19	Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran					
20	Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong dengan menggantinya dengan makanan yang baru					
21	Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis					

22	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					
23	Menu makanan dan minuman yang halal					
<i>Empathy (Perhatian)</i>						
24	karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah					
25	Karyawan yang memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo					
26	Kesungguhan karyawan dalam Mengutamakan kepentingan pelanggan					
27	Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen					

Kuesioner Kepada Perusahaan

Petunjuk Pengisian

Berikut ini akan diajukan beberapa pertanyaan, mengenai tingkat prioritas dari atribut kualitas layanan. Berilah tanda checklist (√) pada salah satu nilai yang perusahaan pilih.

Kriteria pengisian kuesioner tingkat prioritas:

1 : Sangat Tidak Prioritas 3 : Cukup Prioritas 5 : Sangat Prioritas

2 : Tidak Prioritas 4 : Prioritas

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	1 Sangat tidak prioritas	2 Tidak prioritas	3 Cukup prioritas	4 prioritas	5 Sangat prioritas
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>						
1	Tersedianya fasilitas internet yang lancar (<i>wifi</i>)					
2	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan					
3	Peralatan makan yang dimiliki restoran bersih dan higienis					
4	Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik					
5	Ketersediaan tempat cuci tangan (<i>wastafel</i>) yang bersih					

6	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih					
7	Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)					
Reliability (Kehandalan)						
8	Kesesuaian menu yang disajikan dengan pemesanan					
9	Menyajikan makanan dengan beraneka ragam					
10	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan penguasaan menu					
11	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan					
12	Kemampuan penataan hidangan yang baik					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
13	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan					

14	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan					
15	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan					
16	Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan					
17	Kecepatan karyawan dalam melayani pesanan <i>take away</i> (bungkus)					
18	Kecepatan karyawan dalam memberikan daftar pilihan menu untuk orang yang datang					
Assurance (Jaminan)						
19	Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran					
20	Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong dengan menggantinya dengan makanan yang baru					

21	Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis					
22	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					
23	Menu makanan dan minuman yang halal					
<i>Empathy (Perhatian)</i>						
24	karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah					
25	Karyawan yang memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo					
26	Kesungguhan karyawan dalam Mengutamakan kepentingan pelanggan					
27	Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen					

Petunjuk Pengisian

Berikut ini akan diajukan beberapa pertanyaan, mengenai *sales point* dari atribut kualitas layanan yang menggambarkan kemampuan layanan dalam menjual. Berilah tanda **silang (X)** pada salah satu nilai yang perusahaan pilih.

Kriteria pengisian kuesioner *sales point*:

1 : tidak ada *sales point* 1,2 : *sales point* medium 1,5 : *sales point* kuat

NO	KARAKTERISTIK KUALITAS LAYANAN	1	1,2	1,5
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>				
1	Tersedianya fasilitas internet yang lancar (<i>wifi</i>)			
2	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan			
3	Peralatan makan yang dimiliki restoran bersih dan higienis			
4	Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik			
5	Ketersediaan tempat cuci tangan (<i>wastafel</i>) yang bersih			
6	Kondisi fasilitas pendukung (<i>toilet</i>) yang nyaman dan bersih			
7	Tersedianya fasilitas penunjang (<i>AC/kipas angin</i>)			
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
8	Kesesuaian menu yang disajikan dengan pemesanan			

9	Menyajikan makanan dengan beraneka ragam			
10	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan penguasaan menu			
11	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan			
12	Kemampuan penataan hidangan yang baik			
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
13	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan			
14	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan			
15	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan			
16	Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan			
17	Kecepatan karyawan dalam melayani pesanan <i>take away</i> (bungkus)			
18	Kecepatan karyawan dalam memberikan daftar pilihan menu untuk orang yang datang			
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
19	Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran			

20	Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong dengan menggantinya dengan makanan yang baru			
21	Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis			
22	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan			
23	Menu makanan dan minuman yang halal			
<i>Empathy (Perhatian)</i>				
24	karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah			
25	Karyawan yang memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo			
26	Kesungguhan karyawan dalam Mengutamakan kepentingan pelanggan			
27	Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen			

Respon dari perusahaan atas keinginan dan kebutuhan kualitas layanan:


No	Respon Teknis
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	

19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
 FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
 Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
 KAMPUS 01 Dukuhsari Mumpuni 41114 ☎ (031) 8281131 Surabaya 60134

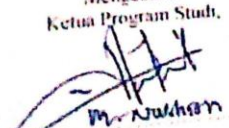
BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR


Nama	TOMI WAHYU PRADANA	
NIM	163700013	
Program Studi	TEKNIK INDUSTRI	
Pembimbing	Ir. TITIK KOESDIJATI, M.T.	
Periode Bimbingan	Gasal Genap*1 Tahun 20 20	
Judul Tugas Akhir	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN RECHEESE FACTORY DENGAN PENDEKATAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT	

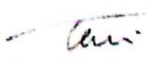
KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN

No	Tanggal	Materi pembimbingan	Keterangan	Paraf
1	20 Maret 2020	BAB IV Struktur Organisasi		/
2	3 April 2020	Revisi Penjelasan Diagram		/
3	23 April 2020	Revisi Tabel Mepusan Blanggan		/
4	5 Mei 2020	Revisi Tabel Rekt Rekt SUDT		/
5	20 Mei 2020	Revisi Perhitungan Keras Tegal		/
6	2 Juni 2020	Revisi Kertas-kertas tabel Petet		/
7	16 Juni 2020	Revisi Kesimpulan BAB V		/
8	29 Juni 2020	Revisi Sisaan BAB V		/
9	4 Juli 2020	Revisi BAB V		/
10	21 Juli 2020	Materi Kesiapan Laporan		/
Dinyatakan selesai tanggal..... 23 Juli 2020				

Surabaya, 23 Juli 2020

Mengetahui
Ketua Program Studi.

M. Nuhson

Pembimbing.

(Ir. Titik KOESDIJATI, M.T.)

Mahasiswa.

(Tomi Wahyu P.)



FORM REVISI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Tom Wangu Badana
NIM : 163700013
Fakultas / Prodi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Pelayanan
pada Restoran Pizzeria Factory
dengan Pendekatan Quality Function Deployment

Ujian Tanggal :

No Bah.	Tanggal	Materi Konsultasi	Keterangan Catatan	Tanda Tangan Penguji
I				
II				
III	31-07-2020	Tata Tulis	ke	
IV	04-Agustus-2020	Rumusan Masalah	ke	
V	05-Agustus-2020	Judul, Tujuan, Kesimpulan	ke	

Disetujui Dosen Penguji
Pada Tanggal... 5 Agustus 2020
Penguji I,

M. Abdul Jumali, ST, MT

Penguji II,

Dr. Yantra Budi Permata ST, MT.

- a. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir.
b. Pengetikan, penjilidan, penandatanganan Tugas Akhir dan mengumpulkan Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari revisi.
- Apabila sampai batas waktu tersebut (point 1,a dan b) mahasiswa belum menyelesaikan revisi dan tanda tangan, maka Ujian dinyatakan Gugur.
- a. Foto copy Form Revisi diserahkan ke Program Studi.
b. Tugas Akhir yang sudah direvisi diserahkan ke Fakultas 3 (Tiga) eksemplar untuk dijilid.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Pada
Hari, tanggal : Rabu, 29 Juli 2020
Jam : 08.00 - Selesai
Tempat : Gedung Teknik

Telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir:

Nama Mahasiswa : Tomi Wibisono Pradono
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Pelayanan Paola, ...
Restoran Paohese Factory Dengan Pendekatan Quality Function
Deployment
Bidang Keahlian : Cuci
Tanda Tangan :

Saran-saran perbaikan :

- 1) Tata Tulis
 - 2) Rumusan Masalah, Tujuan, Judul
 - 3) Kesimpulan
-

Tim Penguji

Nama (Tanda tangan)

1. M. Abdul Jumali ST. MT

2. Dr. Yanatra Budi Prambono ST. MT

*) Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir dua minggu setelah ujian.

Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Ujian Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang Ujian lisan.