

# DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Halaman Judul .....	i
Lembar Pernyataan Keaslian Tugas Akhir .....	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iii
Lembar Persetujuan Pengasahan dan Tugas Akhir.....	iv
Lembar Konsultasi Tugas Akhir .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstrak .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Daftar Simbol.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4. Metode Pengumpulan Data .....	4
1.5. Ruang Lingkup .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1. Mutu .....	7
2.1.1. Pengertian Mutu .....	7
2.1.2. Dimensi Mutu .....	8
2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Mutu .....	9
2.1.4. Mengapa Mutu itu Penting.....	10
2.1.5. Perencanaan Standar Mutu.....	11
2.2. Pelayanan .....	11
2.2.1. Pengertian Pelayanan .....	11
2.2.2. Karakteristik Layanan .....	12
2.2.3. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.4. Faktor Pendukung Pelayanan.....	16
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
3.1. Tinjauan Umum Washoku Sato .....	19
3.1.1. Sejarah dan Perkembangan Washoku Sato.....	19
3.1.2. Struktur Organisasi Washoku Sato .....	20
3.1.3. Kegiatan Perusahaan di Washoku Sato.....	24
3.2. Hasil Penelitian .....	28
3.2.1. Prosedur Pelayanan di Washoku Sato.....	28
3.2.2. Mutu Pelayanan si Washoku Sato.....	30
3.2.3. Cara Meningkatkan Penjualan di Washoku Sato.....	37
3.2.4. Kendala dan Cara Mengatasi Kendala .....	37

<b>BAB IV</b>	<b>PENDAHULUAN</b> .....	39
	4.1. Kesimpulan.....	39
	4.2. Saran.....	39
	DAFTAR PUSTAKA.....	41
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	42
	SURAT KETERANGAN RISET/PKL.....	43
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar III.1 Struktur Organisasi Washoku Sato Restoran.....	21
2. Gambar III.2 Alur Kerja.....	24
3. Gambar III.3 Flowchart Prosedur Pelayanan Washoku Sato Restoran.....	29

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Gambar III.3 Shift Kerja Washoku Sato Restoran.....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran A1. Ruangan Washoku Sato Restoran.....	44
2. Lampiran B1. Menu Makanan Washoku Sato Restoran.....	45
3. Lampiran C1. Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara.....	46