

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Pengertian restoran.....	13

	B. Jenis Restoran.....	16
	C. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
	D. Pengertian Pemasaran	19
	E. Klasifikasi Jasa	21
	F. Pengertian Strategi.....	33
	G. Tipe Tipe Strategi.....	23
	H. Tiga Level Strategi.....	24
	I. Pengertian Strategi Bersaing	26
	J. Strategi dalam Layanan	27
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	31
	A. Sejarah Singkat Perusahaan	31
	B. Stuktur Organisasi Perusahaan	32
	C. Aktivitas Perusahaan Secara Umum	35
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
	A. Analisis Identitas Responden	37
	B. Analisis Data Yang Telah Dikumpulkan.....	38
	1. Analisis Hasil Uji Validitas Data	38
	2. Analisis Hasil Uji Reliabilitas Data.....	41
	C. Analisis Jawaban Responden Atas Kuesioner	42
	1. Hasil jawaban Strategi Perusahaan Mengelola Persepsi Pelanggan Melalui Proposisi Nilai Layanan.....	42
	2. Hasil jawaban Strategi Perusahaan Menyesuaikan	

harga untuk keuntungan	44
3. Hasil Jawaban Strategi Strategi Perusahaan Menjamin	
Pelayanan yang Prima.....	45
4. Hasil jawaban Strategi Perusahaan Berencana untuk	
Pemulihan	47
5. Hasil jawaban Strategi Perusahaan Mengelola	
Pengalaman Pelanggan	49
6. Hasil jawaban Strategi bersaing.....	51
D. Pembahasan Analisis Data.....	54
 BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN	61
A. Simpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skala kontinum jawaban responden.....	10
Gambar 3.1	Struktur Organisasi rumah makan Pondok Milenium	33
Gambar 4.1	Hasil jawaban responden untuk pernyataan“ Q1, Q2, Q3”	43
Gambar 4.2	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “ Q4, Q5,Q6”.....	45
Gambar 4.3	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “Q7, Q8, Q9”	47
Gambar 4.4	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “Q10, Q11, Q12”	49
Gambar 4.5	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “Q13, Q14, Q15”	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil penjualan rumah makan Pondok Milenium.....	2
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	38
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Strategi Perusahaan mengelola persepsi pelanggan.....	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Strategi Perusahaan menyesuaikan harga untuk keuntungan.....	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Strategi perusahaan menjamin pelayanan yang prima.....	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Strategi Perusahaan berencana untuk pemulihan.....	40
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Strategi Perusahaan mengelola pengalaman pelanggan.....	41
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.10	Hasil jawaban responden untuk pernyataan“ Q1, Q2, Q3”	42
Tabel 4.11	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “ Q4, Q5,Q6”	44
Tabel 4.12	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “Q7, Q8, Q9”	46
Tabel 4.13	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “Q10, Q11, Q12”	48
Tabel 4.14	Hasil jawaban responden untuk pernyataan “Q13, Q14, Q15”	50