

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Abstract	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Waktu dan Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	8
II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Teori Jasa	9
2.1.2 Klasifikasi Bisnis Jasa	9
2.1.3 Karakteristik Jasa	11
2.2 Dimensi Kualitas Jasa (Pengukuran Jasa)	11
2.3 Harapan Konsumen terhadap pelayanan	14
2.4 Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan	16
2.5 Manajemen Strategi	17
2.5.1 Manfaat Strategi	20
2.5.2 Komponen Pokok Manajemen Strategi	22
2.6 Konsep Strategi Bisnis	27
2.6.1 Misi bisnis	28
2.7 Analisa Faktor Strategi	29
2.7.1 Analisa Faktor Eksternal	31
2.7.2 Analisa Faktor Internal	33
2.7.3 Pendekatan – pendekatan Strategi	34
2.8 Strategi Pemasaran	35

2.9 Kompetensi Inti Perusahaan	38
2.10 Analisa SWOT	39
2.10.1 Pengertian Analisa SWOT	39
2.11 Strategi Pemasaran	44
III. OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.1.1 Tempat Penelitian	48
3.1.2 Waktu Penelitian	48
3.2 Metode Penelitian	49
3.2.1 Tahap Pengumpulan Data	49
3.3 Matrik Faktor Strategi Eksternal	50
3.4 Matrik Faktor Strategi Internal	51
3.5 Matrik Tows atau Swot	53
3.6 Matrik Internal Eksternal (IE)	54
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
4.1.1 Sejarah Singkat Restoran Saiki	59
4.1.2 Diversifikasi Produk	63
4.2 Analisa Swot	70
4.2.1 Kondisi Internal Perusahaan	70
4.2.1.1 Strength (Kekuatan)	70
4.2.1.2 Weakness (Kelemahan)	71
4.2.2 Kondisi Eksternal Perusahaan	71
4.2.2.1 Opportunity (Peluang)	71
4.2.2.2 Threat (Ancaman)	72
4.2.3 Analisis Strategi	74
4.2.3.1 Strategi Kekuatan dan Peluang	75
4.2.3.2 Strategi Kekuatan dan Ancaman	75
4.2.3.3 Strategi Kelemahan dan Ancaman	76
4.2.3.4 Strategi Kelemahan dan Kesempatan	76
4.2.4 Formulasi Strategi Pemasaran	79
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran – saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	86