

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Strategi.....	9
2.1.2 Restoran.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Proses Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Obyek, Subjek dan Lokasi Penelitian	19

3.3	Jenis, Populasi dan Informan Penelitian	19
3.3.1	Jenis Data.....	19
3.3.2	Populasi Penelitian.....	19
3.3.3	Informan	20
3.4	Metode Pengumpulan data	20
3.5	Teknik Analisis Data.....	21
3.6	Validitas Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.2	Gambaran Umum Informan.....	26
4.2.1	Data Jabatan Informan	27
4.2.2	Data Lama Bekerja Informan	28
4.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	28
4.3.1	Kecepatan proses menyajikan pesanan	28
4.3.2	Ketepatan pesanan konsumen	30
4.3.3	Sikap karyawan dalam melayani konsumen.....	31
4.3.4	Jaminan.....	33
4.3.5	Kelengkapan fasilitas restoran	34
4.4	Kendala karyawan dalam memberikan pelayanan	36
4.4.1	Kecepatan proses menyajikan pesanan	36
4.4.2	Ketepatan pesanan konsumen	37
4.5	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	38
4.5.1	Kecepatan proses penyajian pesanan	39
4.5.2	Ketepatan pesanan konsumen	42
4.5.3	Sikap karyawan dalam melayani konsumen.....	44
4.5.4	Jaminan.....	45
4.5.5	Kelengkapan fasilitas restoran	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	48

5.2	Implikasi Teoritis	49
5.3	Implikasi Praktis.....	49
5.4	Keterbatasan	52
5.5	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		57