

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	3
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang	4
1.6 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang	5
1.7 Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Strategi Bisnis.....	8
2.1.1 <i>Red Ocean Strategy</i> (Strategi Samudra Merah)	9
2.1.2 <i>Blue Ocean Strategy</i> (Strategi Samudra Biru)	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.4 Strategi Pelayanan	15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	26
3.1 Data Umum	26
3.1.1 Sejarah Perusahaan	26
3.1.2 Visi, Misi dan Falsafah Perusahaan.....	27
3.1.3 Logo Perusahaan	28
3.1.4 Struktur Organisasi	29

3.1.5	Tugas dan Wewenang Departemen <i>Marketing</i>	29
3.1.6	Jam Kerja Karyawan.....	30
3.1.7	Lokasi Perusahaan	31
3.2	Data Khusus	32
3.2.1	Strategi Pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.....	32
3.2.2	Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.....	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
4.1	Kesimpulan.....	59
4.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta	41
Tabel 3.6 Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3.7 Data Hasil Kuesioner Keandalan (<i>Reliability</i>)	44
Tabel 3.8 Data Hasil Kuesioner Jaminan (<i>Assurance</i>)	46
Tabel 3.9 Data Hasil Kuesioner Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	53
Tabel 3.10 Data Hasil Kuesioner Empati (<i>Emphaty</i>)	55
Tabel 3.11 Data Hasil Kuesioner Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.....	4
Gambar 3.1 Logo Pringsewu Restoran Grup	28
Gambar 3.2 Logo Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.....	29

