

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Definisi Pariwisata	8
2.1.2 Konsep Restoran/Rumah Makan	8
2.1.2.1 Definisi Restoran/Rumah Makan.....	8
2.1.2.2 Perkembangan Restoran/Rumah Makan.....	9
2.1.2.3 Jenis Restoran/Rumah Makan.....	10
2.1.3 Konsep UMKM	13
2.1.3.1 Definisi UMKM.....	13
2.1.3.2 Karakteristik UMKM.....	14
2.1.4 Konsep Usaha Keluarga	15
2.1.4.1 Definisi Usaha Keluarga.....	15
2.1.4.2 Keuntungan Usaha Keluarga	17
2.1.4.3 Susunan Budaya dan Pola-pola dalam Usaha Keluarga	19
2.1.4.4 Model Suksepsi dalam Usaha Keluarga	20
2.1.5 Konsep Kewirausahaan	24

2.1.6.3.6.2 Bentuk Pengelolaan Usaha.....	42
2.1.6.3.7 Pemasaran dan Penjualan.....	42
2.1.6.3.7.1 Definisi Pemasaran.....	42
2.1.6.3.7.1.1 Bauran Pemasaran.....	43
2.1.6.3.7.2 Definisi Penjualan.....	46
2.1.6.3.7.3 Perbedaan Konsep Pemasaran dan Penjualan.....	47
2.1.6.3.8 Administrasi (Catatan Bisnis).....	47
2.1.6.3.8.1 Definisi Administrasi (Catatan Bisnis).....	47
2.1.6.3.8.2 Maksud dan Tujuan Administrasi (Catatan Bisnis).....	48
2.1.6.3.8.3 Jenis Pencatatan dalam Administrasi (Catatan Bisnis).....	48
2.1.6.3.9 Peraturan Pemerintah, Politik, Ekonomi, Sosial, dan Budaya Lokal.....	50
2.1.7 Konsep Laba.....	51
2.1.8 Kajian Empirik Hasil Penelitian Terdahulu.....	51
2.2 Kerangka Pemikiran.....	54

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	58
3.2 Metode Penelitian.....	58
3.3 Data.....	61
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	62
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	63
3.3.2.1 Wawancara.....	63
3.3.2.2 Observasi.....	66
3.3.2.3 Studi Dokumentasi.....	67
3.3.2.4 Angket.....	67

3.3.2.4.1 Populasi dan Sampel.....	67
3.3.2.5 Triangulasi.....	68
3.3.3 Instrumen Penelitian.....	68
3.3.3.1 Peneliti (<i>Human Instrument</i>).....	68
3.3.3.2 Pedoman Wawancara	69
3.3.3.2.1 Validitas.....	75
3.3.3.3 Angket.....	75
3.3.3.4 Dokumen.....	75
3.1 Prosedur Penelitian.....	75
3.4.1 Tahap Deskripsi/Orientasi.....	76
3.4.2 Tahap Reduksi.....	76
3.4.3 Tahap Seleksi.....	77
3.2 Analisis Data.....	78
3.3 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	81
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	81
4.1.2 Profil Perusahaan.....	81
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	82
4.1.4 Produk Rumah Makan Bu Mamah	83
4.1.5 Kapasitas Rumah Makan Bu Mamah	85
4.1.5.1 Kapasitas Rumah Makan Bu Mamah 1	85
4.1.5.2 Kapasitas Rumah Makan Bu Mamah 2	86
4.1.5.3 Kapasitas Rumah Makan Bu Mamah 3	87
4.1.6 Perkembangan Usaha Rumah Makan Bu Mamah Saat Ini.....	87
4.2 Profil Pasar.....	88
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	88
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	89
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	90
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan.....	91

4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Asal Tinggal	92
4.2.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	92
4.2.7	Alasan Responden Memilih Rumah Makan Bu Mamah	93
4.2.8	Menu yang Sering Dipesan oleh Responden	94
4.3	<i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	96
4.3.1	<i>Tangible</i> (Tampilan).....	96
4.3.1.1	Tanggapan Responden terhadap Tampilan Menu-Menu di Rumah Makan Bu Mamah.....	97
4.3.1.2	Tanggapan Responden terhadap Keberhasilan Peralatan Makan yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah.....	98
4.3.1.3	Tanggapan Responden terhadap <i>Furniture</i> yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah.....	99
4.3.1.4	Tanggapan Responden terhadap Kerapian Penampilan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah.....	100
4.3.1.5	Tanggapan Responden terhadap Kebersihan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah.....	101
4.3.1.6	Tanggapan Responden terhadap Kebersihan di Lingkungan Rumah Makan Bu Mamah.....	102
4.3.2	<i>Emphaty</i> (Empati).....	103
4.3.2.1	Tanggapan Responden terhadap Keramahan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah.....	103
4.3.2.2	Tanggapan Responden terhadap Perhatian Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	104
4.3.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	105
4.3.3.1	Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah.....	105
4.3.3.2	Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah.....	107
4.3.4	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	108
4.3.4.1	Tanggapan Responden terhadap Rasa Menu di Rumah Makan Bu Mamah	108

4.3.4.2	Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Menghantarkan Pesanan di Rumah Makan Bu Mamah.....	109
4.3.4.3	Tanggapan Responden terhadap Otentisitas Rasa Menu Khas Sunda di Rumah Makan Bu Mamah.....	110
4.3.5	<i>Assurance</i> (Kepercayaan).....	111
4.3.5.1	Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan akan Kehalalan produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah	111
4.3.5.2	Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan Kebersihan produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah	113
4.3.5.3	Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan akan Kesehatan produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah	114
4.4	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) di Rumah Makan Bu Mamah.....	115
4.5	Analisis Keberhasilan Usaha	116
4.5.1	Analisis Peluang	117
4.5.2	Analisis Sumber Daya Manusia	121
4.5.2.1	Kualitas Fisik/Kesehatan.....	121
4.5.2.2	Kualitas Intelektual	121
4.5.2.3	Kualitas Spiritual.....	122
4.5.3	Analisis Keuangan.....	122
4.5.3.1	Pengendalian Biaya dan Anggaran	123
4.5.3.2	Pencairan Dana Modal Kerja dan Dana Investasi.....	123
4.5.3.3	Perhitungan Rasio Keuangan.....	124
4.5.3.4	Struktur Biaya	124
4.5.4	Analisis Organisasi.....	125
4.5.4.1	Jalur Komunikasi Karyawan dengan Atasan.....	125
4.5.4.2	Sistem Pertanggungjawaban Pekerjaan.....	125
4.5.4.3	<i>Job Description</i>	126
4.5.4.4	Hubungan Antar Sesama Karyawan.....	128
4.5.5	Analisis Perencanaan.....	129
4.5.5.1	Perencanaan Visi, Misi, dan Strategi Usaha.....	128

4.5.5.2	Perencanaan Operasional Usaha.....	130
4.5.5.3	Perencanaan Program-program Pemasaran Usaha.....	130
4.5.5.4	Perencanaan Produk	131
4.5.5.5	Perencanaan Teknologi dan Informasi.....	131
4.5.5.6	Perencanaan Distribusi Produk	131
4.5.5.7	Perencanaan Jumlah Produk yang Akan Dijual.....	132
4.5.6	Analisis Pengelolaan Usaha.....	132
4.5.6.1	Penyusunan Organisasi	132
4.5.6.2	Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)	133
4.5.6.3	Pengelolaan Aset.....	134
4.5.6.4	Pembuatan Jadwal Usaha dan Kegiatan	134
4.5.6.5	Penetapan Jumlah Tenaga Kerja.....	134
4.5.6.6	Pengaturan Distribusi Produk.....	135
4.5.6.7	Pengendalian Persediaan.....	135
4.5.6.8	Pengendalian Mutu Produk	136
4.5.7	Analisis Pemasaran dan Penjualan	136
4.5.7.1	Produk	136
4.5.7.1.1	Tingkat <i>Sustainability</i> Produk.....	136
4.5.7.1.2	Tingkat Inovasi Produk	137
4.5.7.1.3	Ciri Khas Produk	138
4.5.7.1.4	Kualitas Produk	138
4.5.7.1.4.1	Rasa	138
4.5.7.1.4.2	Aroma	140
4.5.7.1.4.3	Warna	141
4.5.7.1.4.4	Umur Simpan.....	142
4.5.7.2	Pasar	142
4.5.7.3	<i>Price</i>	143
4.5.7.4	<i>Place</i>	143
4.5.7.5	<i>Promotion</i>	144
4.5.7.6	Penjualan.....	144
4.5.8	Analisis Administrasi (Catatan Bisnis).....	145

4.5.9 Analisis Peraturan Pemerintah, Politik, Sosial, Ekonomi, dan Budaya Lokal.....	145
4.9.5.1 Peraturan Pemerintah	146
4.9.5.2 Politik	146
4.9.5.3 Ekonomi.....	147
4.9.5.4 Sosial.....	147
4.9.5.5 Budaya Lokal.....	148

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan dan Saran.....	152
5.2 Saran.....	153

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Indonesi 2007-2010.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Kabupaten Ciamis	2
Tabel 1.3 Kriteria UMKM menurut Undang-undang No. 20 Tahun 2008	3
Tabel 1.4 Target Penerimaan Laba dan Realisasi Rumah Makan Bu Mamah periode tahun 2012-2014	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data	62
Tabel 3.2 Informan Penelitian	64
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel	70
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	91
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	92
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	93
Tabel 4.7 Alasan Responden Memilih Rumah Makan Bu Mamah.....	94
Tabel 4.8 Menu yang Sering Dipesan oleh Konsumen.....	95
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Tampilan Menu-menu di Rumah Makan Bu Mamah.....	97
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Keberhasilan Peralatan Makan yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah	98
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Furniture</i> yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah	99
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Kerapian Penampilan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	100
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	101
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan di Lingkungan Rumah Makan Bu Mamah	102

Tabel 4.15	Tanggapan Responden terhadap Keramahan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	103
Tabel 4.16	Tanggapan Responden terhadap Perhatian Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	104
Tabel 4.17	Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	106
Tabel 4.18	Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	107
Tabel 4.19	Tanggapan Responden terhadap Rasa Menu di Rumah Makan Bu Mamah	108
Tabel 4.20	Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Menghantarkan Pesanan di Rumah Makan Bu Mamah	109
Tabel 4.21	Tanggapan Responden terhadap Otentisitas Rasa Menu Khas Sunda di Rumah Makan Bu Mamah.....	110
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan akan Kehalalan Produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah	112
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan akan Kebersihan Produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah	113
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan akan Kesehatan Produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah.....	114
Tabel 4.25	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) di Rumah Makan Bu Mamah	115
Tabel 4.26	<i>Job Description</i> di Rumah Makan Bu Mamah.....	126
Tabel 4.27	Bahan-bahan Penghasil Rasa yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah	136
Tabel 4.28	Bahan-bahan Penghasil Aroma yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Market Share</i> Rumah Makan Bu Mamah Mei 2015	4
Gambar 2.1 Perspektif Usaha Keluarga	16
Gambar 2.2 Keuntungan Usaha Keluarga.....	18
Gambar 2.3 Perspektif Usaha Keluarga	19
Gambar 2.4 Model Suksesi Usaha Keluarga.....	22
Gambar 2.5 Tahapan Suksesi Perusahaan Keluarga	23
Gambar 2.6 Skema Konsep Penjualan	46
Gambar 2.7 Titik Berat Penjualan dan Pemasaran	47
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data	78
Gambar 4.1 Logo Rumah Makan Bu Mamah.....	82
Gambar 4.2 Struktur Organisasi di Rumah Makan Bu Mamah.....	82
Gambar 4.3 Rumah Makan Bu Mamah 1	86
Gambar 4.4 Rumah Makan Bu Mamah 2	86
Gambar 4.5 Rumah Makan Bu Mamah 3	87
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	91
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	92
Gambar 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	94
Gambar 4.12 Alasan Responden Memilih Rumah Makan Bu Mamah	96
Gambar 4.13 Menu yang Sering Dipesan oleh Konsumen.....	97
Gambar 4.14 Tanggapan Responden terhadap Tampilan Menu-menu di Rumah Makan Bu Mamah	98

Gambar 4.15 Tanggapan Responden terhadap Keberhasilan Peralatan Makan yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah	99
Gambar 4.16 Tanggapan Responden terhadap <i>Furniture</i> yang Digunakan di Rumah Makan Bu Mamah	100
Gambar 4.17 Tanggapan Responden terhadap Kerapian Penampilan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	101
Gambar 4.18 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	102
Gambar 4.19 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan di Lingkungan Rumah Makan Bu Mamah	104
Gambar 4.20 Tanggapan Responden terhadap Keramahan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	105
Gambar 4.21 Tanggapan Responden terhadap Perhatian Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	106
Gambar 4.22 Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	107
Gambar 4.23 Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Pelayan di Rumah Makan Bu Mamah	109
Gambar 4.24 Tanggapan Responden terhadap Rasa Menu di Rumah Makan Bu Mamah.....	110
Gambar 4.25 Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Menghantarkan Pesanan di Rumah Makan Bu Mamah	111
Gambar 4.26 Tanggapan Responden terhadap Otentisitas Rasa Menu Khas Sunda di Rumah Makan Bu Mamah.....	112
Gambar 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan akan Kehalalan Produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah	113
Gambar 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan akan Kebersihan Produk Makanan di Rumah Makan Bu Mamah	114
Gambar 4.29 Garis Kontinum <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) di Rumah Makan Bu Mamah	116

