

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### SURAT PERNYATAAN

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata.....	7
2.2 Pengertian Restoran .....	8
2.2.1 Macam-macam Tipe Restoran.....	9
2.2.2 Standar Pelayanan Dalam Restoran.....	11
2.3 Pengertian Strategi.....	13
2.3.1 Konsep Manajemen Strategi.....	14
2.3.2 Proses Manajemen Strategi .....	15
2.3.3 Perencanaan Strategi .....	15
2.3.4 Tahapan Penyusunan strategi .....	16
2.3.4.1 Lingkungan Eksternal .....	16
2.3.4.2 Lingkungan Internal .....	18

2.4 Volume Penjualan.....	23
2.4.1 Pengertian Volume Penjualan .....	23
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi volume penjualan .....	25
2.5 Analisis SWOT .....	26
2.6 Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
2.7 Kerangka Pemikiran .....	30

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian yang digunakan.....	32
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	33
3.4 Teknik Penarikan Sampel .....	39
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5.2 Alat Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data .....	34
3.6.1 Tahap Masukan ( <i>Input Stage</i> ).....	34
3.6.2 Tahap Penyesuaian ( <i>Matching Stage</i> ) .....	37
3.6.3 Tahap Pengambilan Keputusan ( <i>decision Stage</i> ).....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	45
4.1.2 Penilaian Angket .....	46
4.1.3 Analisis Faktor Internal Perusahaan .....	71
4.1.3.1 Manajemen.....	71
4.1.3.2. Pemasaran .....	74
4.1.3.3. Keuangan.....	75
4.1.3.4. Produksi dan Operasi .....	76
4.1.3.5. Penelitian dan Pengembangan.....	76
4.1.4 Analisis Faktor Eksternal Perusahaan .....	77

4.1.4.1. Politik .....	78
4.1.4.2 Ekonomi .....	78
4.1.4.3. Teknologi .....	78
4.1.5 Analisis Industri.....	79
4.1.5.1 Kekuatan Persaingan dalam industry .....	79
4.1.5.2 Ancaman Masuknya Pesaing Baru.....	79
4.1.5.3 Kekuatan Tawar Menawar Pemasok.....	80
4.1.5.4 Kekuatan Tawar Menawar Pembeli/Pelanggan .....	81
4.1.5.5 Ancaman Produk Substansi.....	82
4.1.6 Strategi Pengembangan Usaha .....	83
4.1.6.1 Analisis Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS) .....	83
4.1.6.2 Analisis Matrik Faktor Strategi Eksternal (EFAS) .....	87
4.1.6.3 Analisis Matriks IE ( <i>Internal-External</i> ).....	90
4.1.6.4 Analisis SWOT ( <i>Strength-Weakness-Opportunities- Threats</i> ).....	92
4.1.6.5 Analisis Matriks QSPM .....	95

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	101

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Dan Nusantara Ke Kota Bandung Tahun 2012-2016.....	1
1.2	Jumlah Restoran dan Bar di Kota Bandung dari tahun 2012-2016 .....	2
1.3	Volume Penjualan Restoran Sangkuriang Tahun 2016 .....	4
2.1	Penelitian Terdahulu .....	28
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	33
3.2	Matriks IFAS .....	36
3.3	Matriks EFAS .....	37
3.4	Model Untuk Strategi Perusahaan .....	38
3.5	SWOT <i>Strategic Issues</i> .....	44
3.6	Contoh Bentuk Dasar QSPM .....	45
4.1	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Domisili.....	47
4.3	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Status.....	48
4.4	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Usia .....	49
4.5	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.6	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
4.7	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Ragam Penghasilan .....	52
4.8	Penilaian Konsumen terhadap rasa/kelezatan makanan yang disajikan .....	53
4.9	Penilaian Konsumen terhadap variasi menu makanan.....	54
4.10	Penilaian Konsumen terhadap kehalalan produk .....	55
4.11	Penilaian Konsumen terhadap porsi makanan .....	56
4.12	Penilaian Konsumen terhadap harga menu.....	57
4.13	Penilaian Konsumen terhadap kepuasan produk .....	58
4.14	Penilaian Konsumen terhadap lokasi .....	59
4.15	Penilaian Konsumen terhadap kualitas produk dibandingkan dengan makanan sejenis.....	60

4.16	Penilaian Konsumen terhadap ciri khas produk dibandingkan dengan makanan sejenis.....	61
4.17	Penilaian Konsumen terhadap ketepatan promosi .....	62
4.18	Penilaian Konsumen terhadap kecekatan dalam menyajikan makanan .....	63
4.19	Penilaian Konsumen terhadap kecekatan dalam penyajian makanan.....	64
4.20	Penilaian Konsumen terhadap kecekatan dalam kualitas pelayanan .....	65
4.21	Penilaian Konsumen terhadap penampilan karyawan .....	66
4.22	Penilaian Konsumen terhadap suasana .....	67
4.23	Penilaian Konsumen terhadap harga fasilitas .....	68
4.24	Penilaian Konsumen terhadap kebersihan di dalam .....	69
4.25	Penilaian Konsumen terhadap kebersihan peralatan makan .....	70
4.26	Penilaian Konsumen terhadap kebersihan di luar .....	71
4.27	Tingkat Pendidikan Karyawan Restoran Sangkuriang .....	72
4.28	Faktor-faktor Kekuatan dan Kelemahan Perusahaan.....	83
4.29	Faktor-Faktor Peluang dan Ancaman Perusahaan .....	89
4.30	Analisis Matriks IFAS Restoran Sangkuriang.....	84
4.31	Analisis Matriks EFAS .....	88
4.32	Matriks QSPM Restoran Sangkuriang.....	96

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Volume Pendapatan Bersih Restoran Sangkuriang .....	4
2.1	Analisis SWOT .....	27
2.2	Kerangka Pemikiran .....	31
4.1	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.2	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Domisili .....	48
4.3	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Status .....	48
4.4	Jumlah Responden Konsumen berdasarkan Usia .....	49
4.5	Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
4.6	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
4.7	Jumlah Responden berdasarkan Ragam Penghasilan .....	52
4.8	Penilaian Konsumen terhadap Rasa/Kelezatan Makanan yang Disajikan .....	53
4.9	Penilaian Konsumen terhadap Variasi Menu Makanan .....	54
4.10.	Penilaian Konsumen terhadap Kehalalan Produk .....	55
4.11.	Penilaian Konsumen terhadap porsi makanan .....	56
4.12.	Penilaian Konsumen terhadap harga menu .....	57
4.13.	Penilaian Konsumen terhadap Kepuasan Produk .....	58
4.14.	Penilaian Konsumen terhadap lokasi .....	59
4.15.	Penilaian Konsumen terhadap kualitas produk dibandingkan dengan makanan sejenis .....	60
4.16.	Penilaian Konsumen terhadap ciri khas produk dibandingkan dengan makanan sejenis .....	61
4.17.	Penilaian Konsumen terhadap Ketepatan Promosi .....	62
4.18.	Penilaian Konsumen terhadap kecekatan dalam menyajikan makanan .....	63
4.19.	Penilaian Konsumen terhadap penyajian makanan .....	64
4.20.	Penilaian Konsumen terhadap kualitas pelayanan .....	65
4.21.	Penilaian Konsumen terhadap penampilan karyawan .....	66

4.22.	Penilaian Konsumen terhadap suasana.....	67
4.23.	Penilaian Konsumen terhadap fasilitas.....	68
4.24.	Penilaian Konsumen terhadap kebersihan di dalam .....	69
4.25.	Penilaian Konsumen terhadap kebersihan peralatan makan.....	70
4.26.	Penilaian Konsumen terhadap kebersihan di luar.....	71
4.27	Analisis Matrik IE Restoran Sangkuriang .....	91
4.28	Matrik SWOT Restoran Sangkuriang .....	94