



	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Industri Rumah Makan	9
B. Kepuasan Konsumen	11
C. Model Kepuasan Konsumen	17
D. Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
E. Analisis SWOT	20
F. Konsep Dasar Perencanaan Strategi	25
G. Metode Perencanaan Strategi Pemasaran	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Obyek Penelitian	30



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PENYUSUNAN STRATEGI PEMASARAN PADA INDUSTRI
RUMAH MAKAN CEPAT SAJI**

(Studi Kasus pada Ayam Goreng Yogya Chicken Yogyakarta)

TAUFIQ TRESNAWAN M., Dr. Ir. Didik Purwadi, M.Ec.; Atris Suyantohadi, STP., MT.

Universitas Gadjah Mada, 2003. Diunduh dari <http://eprints.repository.ugm.ac.id/>

	30
C. Metode Pengumpulan Data	31
D. Penentuan Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	33
E. Teknik Pengolahan Data	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tentang Yogya Chicken	45
B. Deskripsi Responden	47
C. Uji Validitas Dan Reliabilitas	55
D. Analisis Kualitas Layanan	73
E. Analisis Kualitas Produk	84
F. Analisis Gap (Kesenjangan)	98
G. SWOT	101
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	117
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN