



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Kerangka Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM	8
2.1. Kondisi Umum.....	8
2.1.1. Profil Chingu Cafe.....	8
2.1.2. Logo Usaha.....	11
2.1.3. Visi dan Misi	12
2.1.4. Struktur Organisasi.....	13
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Manajemen	13
2.2.2. Pemasaran.....	14
2.2.3. Manajemen Pemasaran	14
2.2.4. Pemasaran Jasa	15
2.3. Tinjauan Pustaka.....	19
2.4. Keaslian Penelitian.....	21
2.5. Metodologi Penelitian.....	22
2.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
2.5.2. Desain Penelitian	22
2.5.3. Definisi Operasional Variabel	22
2.5.4. Teknik Pengumpulan Data	24
2.5.5. Teknik Analisis Data	24
2.6. Sumber Data.....	25



BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
3.1. Analisis <i>Servicescape</i>	27
3.2. Interpretasi dan Pembahasan.....	28
3.2.1. <i>Ambient Condition</i>	29
3.2.2. Tata Letak dan Fungsinya	35
3.2.3. Tanda, Simbol, dan Artifak.....	38
3.2.4. <i>Employee</i> (Karyawan).....	42
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
4.1. Kesimpulan	47
4.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Penelitian.....	6
Gambar 2.1.	Chingu Cafe Yogyakarta	8
Gambar 2.2.	Logo Chingu Cafe	11
Gambar 2.3.	Struktur Organisasi Chingu Cafe.....	13
Gambar 3.1.	Penulis dan Partisipan <i>Forum Group Discussion</i>	29
Gambar 3.2.	Penggunaan Warna di Chingu Cafe	31
Gambar 3.3.	Suasana di Chingu Cafe pada Malam Hari.....	32
Gambar 3.4.	Menu <i>Korean BBQ</i> DI Chingu Cafe	33
Gambar 3.5.	Suasana Ruangan <i>Outdoor</i> di Chingu Cafe.....	34
Gambar 3.6.	Suasana Ruangan <i>Indoor</i> di Chingu Cafe	36
Gambar 3.7.	Peralatan Makan yang disediakan di Chingu Cafe.....	37
Gambar 3.8.	Papan Nama Chingu Cafe di Depan Cafe	38
Gambar 3.9.	Buku Menu Chingu Cafe.....	39
Gambar 3.10.	Kolam di Tengah Chingu Cafe.....	40
Gambar 3.11.	Hiasan di Dinding Chingu Cafe	41
Gambar 3.12.	Seragam Karyawan Chingu Cafe	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Daftar Menu Makanan Chingu Cafe	9
Tabel 2.2. Daftar Menu Minuman dan <i>Dessert</i> Chingu Cafe	10
Tabel 2.3. Bauran Pemasaran Jasa	18
Tabel 2.4. Elemen Bukti Fisik Jasa	18
Tabel 2.5. Tinjauan Pustaka	19
Tabel 2.6. Definisi Operasional.....	22
Tabel 3.1. Ringkasan Hasil <i>Forum Group Discussion</i>	44



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman *Focus Group Discussion*
- Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta *Focus Group Discussion*
- Lampiran 3 Identitas Peserta *Focus Group Discussion*
- Lampiran 4 Hasil *Focus Group Discussion*
- Lampiran 5 Dokumentasi Proses *Focus Group Discussion*