

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Restoran, Kafe, dan Kedai	8
2.2 <i>New normal</i>	9
2.3 Daya Saing	12
2.4 Pemasaran	15
2.5 Posisi Pasar	19
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	22
2.8 Analisis SWOT (<i>Strengths, Opportunities, Weakness, dan Threats</i>) ..	23

BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
3.1	Obyek Penelitian	26
3.2	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	26
3.2.1	Jenis Data.....	26
3.2.2	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3	Tahapan Penelitian	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Profil Perusahaan	42
4.2	Karakteristik Responden	44
4.2.1	Karakteristik Konsumen	44
4.2.2	Karakteristik Karyawan	52
4.3	Analisis Kepuasan Konsumen	54
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.3.2	Tingkat Kepuasan Konsumen “Marko Milk and Coffee”.....	59
4.3.3	Analisis Kepentingan Konsumen “Marko Milk and Coffee”	61
4.4	Menentukan Posisi Pasar	67
4.5	Perumusan Strategi.....	70
4.5.1	Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal.....	70
4.5.2	Penilaian Faktor Internal dan Eksternal	76
4.5.3	Perumusan Strategi.....	77
4.6	Implikasi Strategi	81



BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		92
LAMPIRAN		97