

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN ..	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi UjiNyali Cafe .....	2
1.1.3 Misi UjiNyali Cafe.....	2
1.1.4 Tujuan UjiNyali Cafe.....	2
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Observasi.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Laporan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Rangkuman Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	10
2.1.4 Sistem Penyampaian Jasa .....	14

2.1.5 Desain Sistem Penyampaian Jasa .....	15
2.1.6 <i>Service Blueprinting</i> dalam Sistem Penyampaian Jasa.....	20
2.1.7 <i>Service Redesign</i> dalam Sistem Penyampaian Jasa .....	21
2.1.8 Sistem Penyampaian Jasa pada Restoran.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Sumber Data.....	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	29
3.4 Sampel Penelitian.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Penerapan Sistem Penyampaian Jasa pada UjiNyali Cafe.....	32
4.2 Kendala Sistem Penyampaian Jasa di UjiNyali Cafe.....	34
4.3 Upaya yang dapat Dilakukan UjiNyali Cafe dalam Memperbaiki Sistem Penyampaian Jasa .....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>37</b>
5.1 Kesimpulan .....	37
5.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN</b>	