

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Restoran Captain’s Seafood.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Captain’s Seafood.....	2
1.1.3 Logo Captain’s Seafood.....	2
1.1.4 Struktur Restoran.....	3
1.1.5 Tugas dan Tanggung jawab Unit.....	3
1.1.6 Alasan Menentukan Judul Penelitian.....	5
1.2 Latar Belakang Objek Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Observasi.....	13
1.5 Kegunaan Observasi.....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Rangkuman Teori.....	16
2.1.1 Pemasaran.....	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.3 Pengertian Jasa.....	17
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	18

2.1.5	<i>Store Atmosphere</i>	21
2.1.6	Elemen-elemen <i>Store Atmosphere</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Tahapan Observasi.....	34
3.3	Situasi Sosial.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Pengelolaan <i>Store Atmosphere</i> Pada Captain's Seafood Bandung.....	39
4.1.1	Elemen <i>Store Atmosphere</i> yang diterapkan di Captain's Seafood....	39
4.2	Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....		58
LAMPIRAN.....		60