

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT BEBAS PLAGIASI.....	iv
SURAT KETERANGAN TURNITIN	v
PELIMPAHAN DAN HAK CIPTA	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK INDONESIA.....	viii
ABSTRAK INGGRIS	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Keberhasilan Usaha.....	7
2.1.1 Pengertian Keberhasilan Usaha.....	7
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha	9
2.1.3 Dimensi Keberhasilan Usaha	9
2.2 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	11
2.2.2 Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.4 Manfaat kepuasan Pelanggan	15

2.3 Lokasi	15
2.3.1 Pengertian Lokasi.....	15
2.3.2 Pemilihan Lokasi.....	17
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi	17
2.3.4 Jenis-jenis Lokasi	19
2.4 Keunggulan Kompetitif (<i>Competitive Advantage</i>).....	19
2.4.1 Pengertian Keunggulan Kompetitif.....	19
2.4.2 Dampak Yang Mempengaruhi Keberhasilan Kompetitif.....	20
2.4.3 Jenis-jenis Keunggulan Kompetitif.....	21
2.4.4 Bagaimana Mempertahankan Keunggulan Bersaing	21
2.5 Kerangka Pemikiran.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu	25

BAB III METODE PENELITIAN 27

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi dan Jadwal penelitian	27
3.3 Sumber Data	28
a. Data Primer.....	28
b. Data Sekunder	29
3.4 Instrumen Penelitian.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisa Data.....	31
a. Reduksi Data	31
b. Penyajian Data.....	32
c. Penarikan Kesimpulan.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 33

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.2 Hari dan Jam kerja.....	33
4.1.3 Visi Misi Rumah Makan Salero Basamo	34
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Makan Salero Basamo	34
4.1.5 Uraian Tugas Dan Tanggung jawab.....	35

4.1.6 Profil Dan Informan kunci	36
4.2 Analisis Data	38
4.3 Analisis Hasil Wawancara.....	38
4.3.1 Kategori Data	41
4.3.2 Klasterisasi Kategori	42
4.4 Pembahasan	42
4.4.1 Keberhasilan Usaha.....	45
4.4.2 Pemilihan Lokasi.....	47
4.4.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Competitive Advantage</i>)	48
4.4.4 Keunggulan Bersaing (<i>Competitive Advantage</i>).....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan setiap hari	4
Tabel 1.2 Data Rumah Makan Sejenis	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Jam Kerja Salero Basamo	33
Tabel 4.2.1 Kategori Data	41
Tabel 4.2.2 Klasterisasi Kategori	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	L1
Lampiran 2 Foto Dokumentasi.....	L2