

DAFTAR ISI

INTISARI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Laporan Tugas Akhir.....	3
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	4
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen.....	6
2.2 Pengertian Pemasaran.....	7
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.3.1 Strategi Pemasaran Jasa dan Jenis – Jenis Pemasaran.....	9
2.4 Strategi Pemasaran Jasa.....	17
2.4.1 Pengertian Jasa.....	17
2.4.2 Sifat – Sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	18
2.4.3 Karakteristik Jasa.....	19
2.4.4 Strategi Pemasaran Jasa dan Tujuan Pelaksanaan.....	21
2.5 Bauran Pemasaran Jasa.....	22

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Latar Belakang Historis Perusahaan.....	26
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	27
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	28

3.1.4 Kegiatan Usaha Perusahaan.....	34
3.1.5 Arah Pemasaran Perusahaan.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	38

BAB IV ANALISIS

4.1 Pelaksanaan Strategi Pemasaran Jasa pada Hartz Chicken Buffet Restoran.....	40
4.1.1 Tujuan Pelaksanaan Strategi Pemasaran Jasa pada Hartz Chicken Buffet Restoran.....	42
4.1.2 Faktor – Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Jasa pada Hartz Chicken Buffet Restoran.....	44
4.2 Kendala – Kendala Yang Menghambat Pelaksanaan Strategi Pemasaran Jasa pada Hartz Chicken Buffet Restoran.....	46
4.3 Solusi Untuk Mengatasi Kendala – Kendala Dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Jasa pada Hartz Chicken Buffet Restoran.....	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat survei
- Lampiran 2 : Surat keterangan magang dari perusahaan
- Lampiran 3 : Kartu bimbingan
- Lampiran 4 : Sertivikat toefel
- Lampiran 5 : Struktur organisasi Hartz Chicken Buffet Restoran
- Lampiran 6 : Artikel hartz Chicken Buffet Restoran
- Lampiran 7 : Brosur hartz Chicken Buffet Restoran
- Lampiran 8 : Brosur menu makanan dan minuman
- Lampiran 9 : Brosur fasilitas 1 Hartz Chicken Buffet Restoran
- Lampiran 10 : Brosur fasilitas 2 Hartz Chicken Buffet Restoran
- Lampiran 11 : Brosur fasilitas 3 Hartz Chicken Buffet Restoran

