

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Perumusan masalah	3
1.3 Tujuan dan manfaat	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Manfaat	4
1.4 Batasan masalah	4
1.5 Sistematika penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Empiris	6
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Pengertian Restoran	7
2.2.2 Sejarah Restoran	7
2.2.3 Klasifikasi restoran	8
2.2.4 Macam-macam tipe restoran	10
2.2.5 Struktur organisasi restoran	16
2.2.6 Pengertian pelayanan	19
2.2.7 Macam-macam tipe dasar pelayanan	19
2.2.8 Pengertian <i>waiter / ss</i>	21
2.2.9 Hal-hal yang perlu diingat waktu membeli peralatan untuk keperluan restoran	22
2.2.10 Budaya Jawa	22

2.2.11	Ciri-ciri restoran tradisional	24
2.2.12	Masyarakat Surabaya	31
2.2.12.1	Suku bangsa	31
2.2.12.2	Agama	32
2.2.12.3	Bahasa	33
2.2.12.4	Kesenian	33
2.3	Kerangka Pemikiran	36
2.3.1	Kerangka pemikiran	36
2.3.2	Asumsi-asumsi	36
BAB III METODOLOGI		37
3.1	Terminologi	37
3.2	Teknik Pengumpulan data	38
3.2.1	Jenis Data	38
3.2.2	Sumber Data	38
3.2.3	Metode pengambilan data	39
3.3	Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Tinjauan Umum	43
4.1.1	Sejarah	43
4.1.2	Klasifikasi	44
4.1.3	Fasilitas	46
4.1.4	Struktur organisasi.	47
4.1.5	<i>Job description</i>	47
4.2	Tinjauan Khusus.	49
4.2.1	Aktifitas kerja <i>opening-closing</i>	49
4.2.2	<i>Mice and place</i>	50
4.2.3	<i>Service sequence</i>	52
4.2.4	Strategi yang digunakan oleh Padipadi <i>Waroeng</i> guna menciptakan persepsi positif sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kenaikan jumlah pengunjung	53
4.3.	Presentasi hasil	59
4.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.3.1.1.	Analisa Data	59
4.3.1.1.1	Uji Validitas	59
4.3.1.1.2	Uji Reabilitas.	60
4.3.1.1.3	Deskripsi karakteristik responden ..	61
4.4	Hasil Temuan di Lapangan	72
4.4.1	Temuan Positif	72
4.4.2	Temuan Negatif	75
4.5.	Analisis S.W.O.T	76
4.5.1	<i>Purpose</i> (Tujuan)	76
4.5.2	Kekuatan (<i>strength</i>)	76
4.5.3	Kelemahan (<i>weaknes</i>)	77

4.5.4	Kesempatan (<i>opportunity</i>)	77
4.5.5	Ancaman (<i>threats</i>)	78
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1	Simpulan.	79
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	vii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	viii