DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

MOTTO iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah.....5

1.2.1 Fokus Penelitian 5

1.2.2 Rumusan Masalah 6

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

1.4. Kegunaan Penelitian.....7

1.4.1 Kegunaan Praktis 7

1.4.2 Kegunaan Akademis 8

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka.....10

2.1.1 Jasa.....10

2.1.2Klasifikasi Jasa.....14

2.2 Rumah Makan 16

2.2.1 Syarat umum pendirian rumah makan 17

2.2.2. Jenis-Jenis Produk.....18

2.2.3 Kesesuaian Lokasi Dan Lay Out Usaha Rumah Makan 19

2.3 *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, *Threats* (SWOT) 20

2.3.1 Pengertian SWOT 20

2.3.2 Indikator SWOT.....22

2.3.2.1 Lingkungan Internal: *Strengths* (Kekuatan dan *Weaknesses* (Kelemahan).....22

2.3.2.2 Lingkungan Eksternal: Peluang (*Opportunities*) dan Ancaman atau Tantangan (*Threats*)..... 34

2.4 Peneliti Terdahulu 44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek penelitian 46

3.2. Metode Penelitian.....46

3.2.1 Teori Dalam Penelitian Kualitatif..... 47

3.3. Tempat Penelitian.....48

3.4. Instrumen Penelitian.....48

3.5. Sampel Sumber Data.....49

3.6. Teknik Pengumpulan Data.....52
3.6.1. Observasi.....53
1. Observasi Terus Terang atau Tersamar.....54
3.6.2. Wawancara.....57
1. Wawancara Semi terstruktur.....55
3.6.3. Langkah-Langkah Wawancara.....55
3.6.4. Alat-Alat Wawancara.....56
3.6.5. Mencatat Hasil Wawancara.....56
3.6.6. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen.....56
3.6.7. Trianggulasi.....57
3.7. Teknik Analisis Data.....58
3.7.1. Data Yang Terkumpul.....58
3.7.2. Pengklasifikasian Data.....59
3.7.2.1 EFAS (Matriks Faktor Strategi Eksternal).....59
1. Peluang.....59
2. Ancaman.....60
3.7.2.2 IFAS (Matriks Faktor Strategi Internal).....65
1. Kekuatan 65
2. Kelemahan.....65
3.7.2.3 Tahapan Analisis.....70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 73

4.1.1 Sejarah Perusahaan 73

4.1.2 Struktur Organisasi 74

4.1.3 Job Description 74

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 75

4.2 Pembahasan 76

4.2.1. Identifikasi Faktor Internal (IFAS) Rumah makan khas Sunda Pak H.Ihin Km 92 Cipanas Cianjur 76

4.2.1.1 Perankingan IFAS 78

4.2.1.2 Pembobotan IFAS 80

4.2.2 Identifikasi Faktor Eksternal (IFAS) Rumah makan khas Sunda Pak H.Ihin Km 92 Cipanas Cianjur 82

4.2.2.1.PerangkinganIFAS 83

4.2.2.2. PembobotanEFAS 84

4.2.3. Pembobotan (IFAS) dan (EFAS) Rumah makan khas Sunda Pak H.Ihin Km 92 Cipanas Cianjur 85

4.2.4 Strategi pengembangan bisnis Rumah Makan Khas Sunda Pak H.Ihin dengan menggunakan SWOT 91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 92

5.2 Saran 98

DAFTAR PUSTAKA 99

LAMPIRAN-LAMPIRAN