

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORITIS DAN KERANGKA KONSEPTUAL	9
A. Landasan Teoritis	9
1. Pengertian Manajemen.....	10
2. Persiapan Tim manajemen	12
3. Pengertian pengelolaan	13
4. Kepuasan Pelanggan	15
5. Kualitas Layanan.....	17
6. Genre Musik.....	19
7. Pengertian Karaoke	22
8. Kalangan Masyarakat.....	23
9. Kepuasan Pelanggan	24
B. Penelitian Relevan.....	25
C. Kerangka Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Tempat dan waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampe Penelitianl	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	31
D. Instrumen dan Teknik pengumpulan Data	32
1. Observasi	32
2. Wawancara	33

3. Dokumentasi.....	34
E. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Manajemen dan pengelolaan Musik Karaoke Cafe Hero	37
1. Manajemen Musik karaoke Cafe Hero	37
2. Pengelolaan Musik Karaoke Cafe Hero.....	37
B. Pilihan Musik Karaoke Cafe Hero	43
C. Tingkat Kepuasan Pengunjung	44
D. Karakteristik Responden.....	44
1. Jenis Kelamin.....	44
2. Umur	45
3. Tingkat Pendidikan	45
4. Status Perkawinan.....	46
5. Pekerjaan.....	47
E. Hasil Penelitian	47
1. Jenis Musik yang Diminati Pengunjung Karaoke Cafe Hero	47
2. Faktor yang Mempengaruhi Minat Pengunjung	52
3. Pembahasan.....	54
F. Keterbatasan Penelitian	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59