

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>I</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>V</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>XII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 LATAR BELAKANG.....	1
I.2 RUMUSAN MASALAH .....	9
I.3 TUJUAN PENELITIAN .....	9
I.4 MANFAAT PENELITIAN .....	9
I.5 SISTEMATIKA PENULISAN .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
II.1 LITERATUR / TEORI / KONSEP UMUM / MODEL / KERANGKA STANDAR.....	12
<i>II.1.1 Pemasaran</i> .....	12
<i>II.1.2 Manajemen Pemasaran</i> .....	12
<i>II.1.3 Pemasaran Jasa</i> .....	13
<i>II.1.4 Kualitas Layanan (Service Quality)</i> .....	14
<i>II.1.5 Kepuasan Pelanggan</i> .....	15
<i>II.1.6 Skala pengukuran</i> .....	18
<i>II.1.7 Sampel</i> .....	18
<i>II.1.8 Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	19

II.1.9	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	20
II.1.10	<i>Gap Analysis</i> .....	20
II.2	PEMILIHAN TEORI/ MODEL/ KERANGKA STANDAR PERANCANGAN .....	21
III. 1	SISTEMATIKA PERANCANGAN .....	24
III. 1.1	<i>Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data</i> .....	25
III. 1.2	<i>Tahap Perancangan</i> .....	26
III.1.2.1	Identifikasi Tingkat Kualitas Layanan Belakang <i>Coffee</i> .....	26
III.1.2.2	<i>PreTest</i> .....	27
III.1.2.3	Penyebaran Kuesioner .....	28
III.1.2.4	Pengolahan data kuesioner menggunakan aplikasi SPSS .....	28
III.1.2.5	Analisis Deskriptif Kualitas layanan .....	28
III.1.2.6	Customer Satisfaction Index (CSI) .....	30
III.1.2.7	Gap Analysis .....	32
III. 1.3	<i>Deskripsi Mekanisme Verifikasi</i> .....	35
III. 1.4	<i>Deskripsi Mekanisme Validasi Hasil Rancangan</i> .....	36
III. 2	IDENTIFIKASI SISTEM TERINTEGRASI .....	36
III. 3	BATASAN DAN ASUMSI TUGAS AKHIR .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>37</b>
IV.1	PENGUMPULAN DATA .....	37
IV.1.1	<i>Penyusunan Atribut Kebutuhan</i> .....	37
IV.2	PENGOLAHAN DATA .....	41
IV.2.1	<i>Pengolahan Hasil Kuesioner</i> .....	41
IV.2.2	<i>Pengkodean Atribut Kebutuhan</i> .....	41
IV.2.3	<i>Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan</i> .....	42
IV.2.4	<i>Penentuan Sampel</i> .....	43
IV.2.5	<i>Pretest</i> .....	44
IV.2.5.1	Uji Validitas .....	44
IV.2.5.2	Uji Reliabilitas .....	46
IV.2.6	<i>Hasil Analisis Deskriptif</i> .....	47
IV.2.6.1	Analisis Deskriptif Atribut Harapan .....	47
IV.2.6.2	Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan .....	55

<i>IV.2.7 Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	64
<i>IV.2.8 Perhitungan Gap Analysis</i> .....	67
<i>IV.2.9 Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	71
IV.2.9.1 Hasil Importance Performance Analysis (IPA) .....	71
IV.2.9.2 Pembahasan Importance Performance Analysis (IPA).....	73
<b>BAB V ANALISIS</b> .....	<b>77</b>
V.1 VERIFIKASI .....	77
V.2 VALIDASI.....	78
V.3 ANALISIS HASIL .....	86
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>91</b>
VI.1 KESIMPULAN .....	91
V.2 SARAN .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>96</b>