

DAFTAR ISI

<i>HALAMAN PENGESAHAN</i>	<i>i</i>
<i>HALAMAN PERNYATAAN</i>	<i>ii</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>iii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>iv</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>v</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>x</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xi</i>
<i>BAB 1</i>	<i>1</i>
<i>PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	1
1.1.3 Logo dan Makna Logo	2
1.1.4 Produk dan layanan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Batasan Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	16
<i>BAB 2</i>	<i>18</i>
<i>TINJAUAN PUSTAKA</i>	<i>18</i>
2.1 Landasan teori	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran	18
2.1.3 Pengertian Jasa	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6 <i>Café</i>	22

2.1.7	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.1.8	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
2.2	Kerangka Pemikiran	24
2.3	Penelitian Terdahulu.....	26
BAB 3	30
METODE PENELITIAN	30
3.1	Pendekatan Penelitian.....	30
3.2	Jenis Penelitian	30
3.3	Operasionalisasi Variabel	31
3.3.1	Skala Pengukuran.....	35
3.4	Tahapan Penelitian.....	36
3.5	Populasi dan Sampel	38
3.5.1	Populasi	38
3.5.2	Sampel.....	38
3.6	Pengumpulan Data.....	39
3.6.1	Sumber Data	40
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Uji Keabsahan Data	41
3.7.1	Uji Validitas	41
3.7.2	Uji Reabilitas.....	42
3.8	Teknik Analisis Data	42
3.8.1	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	42
3.8.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	45
3.8.3	Analisis Data Deskriptif.....	47
BAB 4	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Analisis Karakteristik Responden	49
4.1.1	Karakteristik Responden.....	49
4.1.2	Berdasarkan Usia	49
4.1.3	Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.4	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.1.5	Berdasarkan Pekerjaan	52
4.1.6	Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	53
4.1.7	Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	54
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Uji Validitas	55

4.2.2 Uji Reabilitas.....	56
4.3 Teknik Analisis Data	57
4.3.1 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tangible</i>	57
4.3.2 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Reability</i>	59
4.3.3 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
4.3.4 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i>	63
4.3.5 Dimensi <i>Empathy</i>	65
4.4 Customer Satisfaction Index (CSI)	69
4.5 Importance Performance Analysis (IPA)	70
<i>BAB 5</i>.....	76
<i>KESIMPULAN DAN SARAN</i>.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Bagi Perusahaan	76
5.2.2 Bagi Peneliti	77
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>.....	80