

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Gambaran Caffe & Resto Wirajura | 1 |
| 1.1.2 Sejarah Perusahaan | 1 |
| 1.1.3 Logo Perusahaan | 3 |
| 1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan | 3 |
| 1.1.5 Struktur Perusahaan | 4 |
| 1.1.6 Produk dan Layanan | 4 |
| 1.2 Latar Belakang | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 13 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 14 |
| 1.6 Batasan Penelitian | 14 |
| 1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir | 15 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 16 |
| 2.1 Landasan Teori | 16 |
| 2.1.1 Pemasaran | 16 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 16 |
| 2.1.3 Jasa | 17 |
| 2.1.4 Pemasaran Jasa | 18 |
| 2.1.5 Kualitas Layanan | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.6 Kepuasan Konsumen | 20 |
| 2.1.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 21 |
| 2.1.8 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 22 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 23 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 Variabel Oprasional..... | 29 |
| 3.3 Skala Pengukuran | 32 |
| 3.4 Tahapan Penelitian | 34 |
| 3.5 Populasi dan Sample | 36 |
| 3.5.1 Populasi..... | 36 |
| 3.5.2 Sampel | 37 |
| 3.6 Teknik Sampling | 38 |
| 3.7 Pengumpulan Data | 38 |
| 3.8 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh | 40 |
| 3.8.1 Uji Validitas..... | 40 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 40 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 41 |
| 3.9.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 41 |
| 3.9.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 45 |
| 3.9.3 Analisis Data Deskriptif..... | 47 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 49 |
| 4.1 Analisis Karakteristik Responden | 49 |
| 4.1.1 Berdasarkan Usia | 49 |
| 4.1.2 Berdasarkan Pekerjaan..... | 50 |
| 4.1.3 Berdasarkan Frekuensi Kunjungan | 51 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 51 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 51 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 54 |
| 4.3 Analisis Deskriptif..... | 56 |
| 4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Kenyataan (<i>Performance</i>) | 56 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Harapan (<i>Importance</i>) | 62 |
| 4.4 Pemetaan <i>Importance Performance Analysis</i> | 69 |
| 4.5 Tingkat Kesenjangan (GAP) | 75 |
| 4.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 77 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 80 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 80 |
| 5.2 Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
| LAMPIRAN | 86 |