

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Coffee Alumni.....	2
1.1.4 Produk/ layanan	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
1.6 Batasan Masalah.....	8
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	10
2.1.3 Service quality	12
2.1.4 Dimensi Service Quality	13
2.1.5 Model conceptual SERVQUAL	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20

3.2 Metode Penelitian.....	21
3.4 Tahapan Penelitian	22
3.5 Populasi Dan Sampel.....	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel	24
3.6 Pengumpulan Data.....	25
3.7 Uji Keabsahan Data.....	27
3.7.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2 Uji Reliabilitas	28
3.8 Teknik Analisis Data	28
3.8.1 Importance Performance Analysis (IPA).....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Pengumpulan Data.....	30
4.2 Karakteristik Responden	30
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	33
4.3 Teknik Analisis Data.....	33
4.3.1 Uji Validitas.....	33
4.4 Analisis Deskriptif.....	38
4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Harapan (<i>Importance</i>)	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran kepada Perusahaan.....	69
5.1.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA	70