

DAFTAR ISI

Cover	
LEMBAR PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	3
ABSTRAK	4
ABSTRACT.....	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR TABEL.....	12
BAB.1.....	13
PENDAHULUAN.....	13
1.1 Gambaran Umum Maze Cafe	13
1.1.1 Profil Perusahaan.....	13
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	13
1.1.3 Logo dan Makna Logo	14
1.1.4 Produk/ layanan	14
1.2 Latar Belakang Penelitian	16
1.3 Rumusan Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.6 Batasan Penelitian.....	20
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	21
BAB.2.....	22
TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka.....	22
2.1.1 Pemasaran	22
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.3 Pemasaran Jasa	23
2.1.4 Kualitas Layanan	24
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	25
2.1.6 <i>Importance Perfomance Analysis</i>	26

2.1.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB.3	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Variabel Operasional.....	31
3.3.1 Skala Pengukuran	34
3.4 Tahapan Penelitian	34
3.5 Sampel dan Populasi.....	36
3.5.1 Populasi	36
3.5.2 Sampel	36
3.6 Pengumpulan Data	37
3.6.1 Sumber Data.....	37
3.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7 Uji Keabsahan Data.....	39
3.7.1 Uji Validitas.....	39
3.7.2 Uji Reabilitas.....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
3.8.1 <i>Importance Perfomance Analysis</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 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	50
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.2 Teknik Analisis Data.....	51
4.2.1 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan :.....	51
4.2.2 Analisis Deskriptif Atribut Harapan	57
4.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	63

4.5 Importance Perfomance Analysis (IPA)	65
BAB 5	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
5.2.1 Bagi Perusahaan	71
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74