

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Kanz <i>Coffee and Eatery</i> .....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	2
1.1.3 Logo.....	3
1.1.4 Produk.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Batasan Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3 Jasa .....	10
2.1.4 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	11

2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Kerangka Penelitian .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	16
3.2 Jenis Penelitian .....	16
3.3 Variabel Operasional.....	16
3.4 Skala Pengukuran .....	18
3.5 Tahapan Penelitian .....	18
3.6 Populasi dan Sampel.....	19
3.6.1 Populasi .....	19
3.6.2 Sampel .....	19
3.7 Pengumpulan Data .....	20
3.8 Uji Keabsahan Data .....	21
3.8.1 Uji Validitas .....	21
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	22
3.9 Teknik Analisis Data .....	23
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	23
3.9.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Karakteristik Responden.....	27
4.1.2 Analisis Deskriptif Harapan dan Kenyataan.....	30
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	32
4.2.1 Analisis Kepentingan Kinerja ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	32
4.2.2 Penilaian Kepentingan (Harapan) dengan Kinerja (Kenyataan).....	35
4.2.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	35

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>44</b>