

## DAFTAR ISI

1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Batasan Masalah .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Coldbrew Coffee & Nitro Coldbrew Coffee .....	15
2.2.2 Kualitas Produk .....	16
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.5 Harapan Konsumen.....	21
2.2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	22
<b>BAB III .....</b>	<b>23</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
3.2 Tahapan Penelitian .....	24
3.1.1 Survei Pendahuluan .....	26
3.1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	26
3.3.3 Studi Literatur .....	26
3.3.4 Identifikasi Dimensi.....	26
3.3.5 Penentuan Data dan Sumber Data .....	28
3.3.6 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.3.7 Pembuatan Kuesioner.....	29
3.3.8 Uji Validitas data Reliabilitas.....	30
3.3.9 Penentuan Responden.....	34
3.3.10 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	35
3.3.12 Kesimpulan dan Saran.....	37
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	38
4.2 Hasil Uji Kuesioner.....	39
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	39
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.3 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	41
4.4 Implikasi Manajerial .....	42
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>



