

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR RUMUS .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kopi .....	8
2.2 Coffee Shop .....	10
2.3 Kopi Literan .....	11
2.4 Kualitas Layanan .....	12
2.5 Kualitas Produk .....	14
2.6 Kepuasan Konsumen .....	15
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	17
2.8 <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Objek Penelitian .....	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.4 Pengumpulan Data .....	24
3.5 Pengolahan dan Analisa Data.....	25

3.6	Tahapan Penelitian .....	33
3.7	Diagram Alir Penelitian.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Profil <i>Coffee Shop</i> di Kabupaten Sleman .....	39
4.1.1	Sampel <i>Coffee Shop</i> .....	41
4.1.2	Profil Sampel <i>Coffee Shop</i> .....	43
4.2	Variabel dan Indikator Pengukur Analisis Kebutuhan Pelanggan .....	49
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.4	Karakteristik Responden .....	56
4.5	Perilaku Konsumen .....	62
4.6	Analisis Kebutuhan Pelanggan ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	64
4.7	<i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) .....	77
4.8	Usulan Strategi Perbaikan .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>87</b>
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>94</b>