

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGANTAR .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
II. LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka .....	5
2.1.1. Definisi dan Jenis-Jenis Restoran .....	5
2.1.2. Industri Kopi di Indonesia .....	7
2.1.3. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Dasar Teori.....	11
2.2.1. Konsumen .....	11
2.2.2. Proses Keputusan Pembelian .....	12
2.2.3. Kepuasan Konsumen .....	13
2.2.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	15
2.2.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	15
2.2.6. Bauran Pemasaran.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran .....	21
III. METODE PENELITIAN .....	23
3.1. Metode Dasar Penelitian .....	23
3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	23
3.2.1. Penentuan Lokasi.....	23
3.2.2. Populasi dan Sampel.....	23

3.3. Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah .....	25
3.5. Konseptualisasi dan Pengukuran Variabel .....	26
3.6. Metode Analisis.....	27
3.6.1. Tingkat Kepuasan Konsumen Janji Jiwa Jilid 733 .....	27
3.6.2. Atribut Prioritas dalam Perbaikan Kinerja.....	31
IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN BAURAN PEMASARAN .....	34
4.1. Profil Perusahaan.....	34
4.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	35
4.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
4.4. Bauran Pemasaran .....	38
4.4.1. Produk ( <i>Product</i> ) .....	38
4.4.2. Harga ( <i>Price</i> ) .....	39
4.4.3. Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	39
4.4.4. Tempat ( <i>Place</i> ) .....	39
4.4.5. Orang ( <i>People</i> ).....	40
4.4.6. Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ) .....	40
4.4.7. Proses ( <i>Process</i> ).....	40
V. KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN PROSES PENGAMBILAN	
KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	41
5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal .....	43
5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	43
5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
5.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	45
5.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	46
5.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pendapatan .....	47
5.9. Proses Pengambilan Keputusan.....	47
5.9.1. Pengenalan Kebutuhan .....	48
5.9.2. Pencarian Informasi .....	48
5.9.3. Evaluasi Alternatif .....	49
5.9.4. Keputusan Pembelian .....	50
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	53



6.1. Tingkat Kepuasan Konsumen Janji Jiwa Jilid 733.....	53
6.1.1. Uji Validitas .....	53
6.1.2. Uji Reliabilitas .....	54
6.1.3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	54
6.2. Atribut Prioritas dalam Perbaikan Kinerja .....	56
6.2.1. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	56
VII. PENUTUP .....	66
7.1. Kesimpulan.....	66
7.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	74