

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang masalah .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Pertanyaan penelitian .....	5
1.4 Tujuan penelitian .....	6
1.5 Manfaat penelitian .....	6
1.6 Batasan penelitian.....	7
1.7 Sistematika penulisan .....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kedai kopi .....	9
2.2 Desain produk dan jasa.....	10
2.3 Layanan .....	11
2.4 Kualitas pelayanan ( <i>service quality</i> ) .....	13
2.5 Kepuasan konsumen .....	16
2.6 Quality function deployment (QFD) .....	18
2.7 Matriks house of quality (HOQ).....	21

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain penelitian.....	27
3.2 Unit analisis dan metode sampling .....	29
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan data .....	31
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.3.3 Metode pengumpulan data.....	33
3.4 Uji instrumen penelitian.....	35
3.4.1 Uji validitas .....	36
3.4.2 Uji reliabilitas .....	36
3.5 Metode analisis data.....	37
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi kopi tempuran .....	45
4.2 Deskripsi responden .....	46
4.3 Hasil uji reliabilitas dan validitas atribut kuesioner .....	49
4.4 Analisis quality function deployment.....	51
4.4.1 Penyusunan ruang kiri HOQ: identifikasi suara konsumen .....	52
4.4.2 Penyusunan ruang atas HOQ: identifikasi suara perusahaan .....	53
4.4.3 Penyusunan ruang atap HOQ: menentukan hubungan antar suara perusahaan.....	55
4.4.4 Penyusunan ruang kanan HOQ: Matriks Perencanaan.....	56
4.4.5 Penyusunan ruang tengah dan ruang bawah HOQ: menentukan matriks hubungan suara.....	58
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Implikasi manajerial .....	73
5.3 Keterbatasan penelitian .....	76
5.4 Saran untuk penelitian selanjutnya.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>