

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR PERSAMAAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Bookstore-cafe .....	4
2.2 Kepuasan Konsumen .....	4
2.3 Kualitas Layanan.....	4
2.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	5
2.5 Potential Gain Customer Value (PGCV) .....	7
BAB III METODE PENELITIAN .....	8
3.1 Pelaksanaan Penelitian.....	8
3.2 Objek Penelitian.....	8
3.3 Data yang Diperlukan .....	10
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	10
3.5 Tahapan Penelitian.....	11
3.6 Diagram Alir Penelitian .....	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	16
4.1 Gambaran Umum Industri .....	16

4.2 Karakteristik Responden .....	16
4.3 Uji Validitas Reliabilitas .....	21
4.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	27
4.5 Analisis Potential Gain in Customer Value (PGCV) .....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	37
5.1 Kesimpulan .....	37
5.2 Saran .....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	38
LAMPIRAN.....	41
Lampiran 1. Form Kuesioner Penelitian .....	42
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	49
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	52
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	55
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Objek Penelitian Bookstore-café .....	9
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	22
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	25
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	27
Tabel 4.4. Jumlah dan Rata-rata Tingkat Kinerja (Performance) dan Tingkat Kepentingan (Importance) .....	28
Tabel 4.5. Keterangan Diagram Kartesius IPA .....	32
Tabel 4.6. Perhitungan ACV .....	35
Tabel 4.7. Perhitungan UDCV .....	35
Tabel 4.8. Perhitungan PGCV .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Beberapa Ulasan Konsumen .....	2
Gambar 2.1. Diagram Kartesius .....	6
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	17
Gambar 4.2. Usia Responden .....	18
Gambar 4.3. Pekerjaan Responden .....	19
Gambar 4.4 Domisili Responden .....	20
Gambar 4.5 Pendapatan per Bulan Responden .....	21
Gambar 4.6 Hasil Diagram Kartesius IPA .....	31

## **DAFTAR PERSAMAAN**

Persamaan 1. Achieve Customer Value (ACV) .....	7
Persamaan 2. Ultimately Desire Customer Value (UDCV) .....	7
Persamaan 3. Indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV) .....	7