

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. <i>Coffee Shop</i>	6
2.2. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2.3. Kualitas Pelayanan	9
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	11
2.5. <i>Customer Satisfaction Index</i>	14
2.6. Penelitian Terkait.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Objek Penelitian	19
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.3. Jenis dan Sumber Data	19
3.3.1. Data Primer	19
3.3.1. Data Sekunder.....	20



3.4.	Tahapan Penelitian	20
3.5.	Metode Pengumpulan Data	22
3.5.1.	Kuesioner	22
3.5.2.	Studi Pustaka.....	23
3.6.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.6.1.	Populasi Penelitian.....	24
3.6.2.	Sampel Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	27
4.2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
4.3.	Karakteristik Responden	37
4.3.1.	Usia	39
4.3.2.	Jenis Kelamin.....	40
4.3.3.	Jumlah Kunjungan	41
4.4.	Atribut Pernyataan.....	42
4.5.	Pengolahan Data.....	43
4.5.1.	<i>Analisis Importance Performance Analysis</i>	44
4.5.2.	<i>Customer Satisfaction Index</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1.	Kesimpulan.....	62
5.2.	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	15
Tabel 2.2 Penelitian Terkait	16
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Importance</i> dan Kepuasan	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Importance</i> dan Kepuasan	37
Tabel 4.3 Sebaran Responden	38
Tabel 4.4 Indikator dan Atribut Kepuasan Pada Penilaian Responden	42
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian	45
Tabel 4.6 Hasil Keputusan <i>Action (A) / Hold (H)</i>	47
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Tiap Atribut.....	48
Tabel 4.8 Pengelompokkan Atribut Berdasarkan Kuadrannya.....	51
Tabel 4.9 <i>Customer Satisfaction Index</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Urutan Negara dengan Pasar Kopi Tertinggi	2
Gambar 2.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	13
Gambar 3.1 Diagram Alir	21
Gambar 4.1 Logo Joko Coffee and Eatery Blitar.....	27
Gambar 4.2 Ruangan Joko Coffee and Eatery Blitar.....	28
Gambar 4.3 Menu Joko Coffee and Eatery Blitar.....	29
Gambar 4.4 Event Joko Coffee and Eatery Blitar.....	30
Gambar 4.5 Fasilitas Joko Coffee and Eatery Blitar.....	31
Gambar 4.6 Promo Joko Coffee and Eatery Blitar	33
Gambar 4.7 Usia Responden.....	39
Gambar 4.8 Sebaran Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4.9 Sebaran Jumlah Kunjungan Responden.....	41
Gambar 4.10 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Responden.....	74
Lampiran 3. Hasil Uji Validias Responden Kuesioner Kepentingan dan Kinerja.	76
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Responden Kuesioner Kepentingan dan Kinerja	92
Lampiran 5. Hasil Uji Diagram Kartesius.....	93
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Kepentingan dan Kinerja	94



DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Menentukan Nilai Kepatuhan.....	12
Rumus 2.2 Menentukan <i>Mean Importance Score</i>	15
Rumus 2.3 Menentukan <i>Weight Factor</i>	15
Rumus 2.4 Menentukan <i>Mean Satisfaction Score</i>	15
Rumus 2.5 Menentukan <i>Weight Score</i>	15
Rumus 2.6 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i>	15