

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Batasan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Kafe	20
2.2 Kopi Biji Salak	21
2.3 Pemasaran dan Bauran Pemasaran	23
2.4 Kepuasan Konsumen.....	28
2.5 Teknik Sampling.....	29
2.6 Uji Kuesioner (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	32
2.7 <i>Customer Satisfaction Index</i>	33
2.8 <i>Customer Window Quadrant (CWQ)</i>	34
2.9 <i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i>	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pelaksanaan dan Objek Penelitian.....	37
3.2 Jenis Data Yang Diperlukan	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	38

3.4	Populasi dan Sampel.....	39
3.5	Kuesioner Penelitian.....	40
3.6	Tahapan Penelitian.....	43
3.7	Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Profil Perusahaan.....	59
4.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	61
4.2.1	Uji Validitas.....	61
4.2.2	Uji Reliabilitas	66
4.3	Karakteristik Responden	67
4.3.1	Jenis Kelamin.....	68
4.3.2	Usia	69
4.3.3	Domisili.....	71
4.3.4	Pekerjaan.....	71
4.3.5	Pendidikan Terakhir	72
4.3.6	Penghasilan	73
4.3.7	Konsumsi dan Frekuensi Kunjungan ke D’Kenthos Coffee	74
4.3.8	Cara Konsumen Mengetahui Keberadaan D’Kenthos Coffee	75
4.3.9	Tujuan Mengunjungi D’Kenthos Coffee.....	76
4.4	Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	77
4.5	Hasil Analisis <i>Customer Window Quadrant</i>	79
4.6	Hasil Analisis <i>Potential Gain In Customer Value</i>	84
4.7	Perumusan Kegiatan Pemasaran untuk D’Kenthos Coffee	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		97

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Atribut-atribut pertanyaan kuesioner.....	42
Tabel 3. 2 Kategori Kriteria Indeks Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 3. 3 Kelompok Kriteria konsumen	56
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	62
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	66
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	66
Tabel 4. 5 Hasil Sebaran Responden Kuesioner	67
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index.....	77
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Customer Window Quadrant	80
Tabel 4. 8 Urutan Atribut Prioritas berdasarkan PGCV	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Customer Window Quadrant.....	34
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	49
Gambar 4. 1 D’Kenthos Coffee	59
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Respoden	68
Gambar 4. 3 Usia Respoden.....	69
Gambar 4. 4 Domisili Respoden.....	71
Gambar 4. 5 Jenis Pekerjaan Respoden	71
Gambar 4. 6 Tingkat Pendidikan Terakhir Respoden	73
Gambar 4. 7 Tingkat Pendapatan Respoden	73
Gambar 4. 8 Konsumsi dan Frekuensi Kunjungan Respoden ke D’Kenthos Coffee.....	74
Gambar 4. 9 Cara Respoden Mengetahui Keberadaan D’Kenthos Coffee	75
Gambar 4. 10 Tujuan Respoden Mengunjungi D’Kenthos Coffee	76
Gambar 4. 11 Diagram Cartesius <i>Customer Window Quadrant</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Pendahuluan	105
Lampiran 3 Wawancara dengan Pemilik D'Kenthos Coffee terkait Usulan.....	106
Lampiran 4 Tabel Distribusi Nilai R Tabel	108
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Identitas Responden.....	109
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	117
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan	121