



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Luaran Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Cafe dan <i>Coffeeshop</i>	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 <i>Voice of Customer</i>	11
2.4 Kualitas Produk	12
2.5 Kualitas Pelayanan	14
2.6 Harga	15
2.7 <i>Online Survey</i>	16
2.8 <i>Importance Performance Gap Analysis (IPGA)</i>	18
2.9 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	20
2.10 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25



3.1	Objek Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.3	Data-data yang Diperlukan.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data	26
3.5	Pengolahan dan Analisis Data	27
3.6	Tahapan Penelitian	44
3.7	Diagram Alir Penelitian.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Perkembangan Café di Yogyakarta	51
4.2	Profil Legend Coffee	52
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.4	Karakteristik Responden	58
4.5	Analisis Kebutuhan Pelanggan.....	64
4.5.1	Perhitungan Nilai <i>Average Importance</i> dan <i>Average Performance</i>	64
4.5.2	Penentuan Nilai <i>Relative Importance</i> (RI) dan <i>Relative Performance</i> (RP)	66
4.5.3	Pemetaan <i>Importance Performance Gap Analysis</i>	67
4.6	Pengembangan Strategi Perbaikan	75
4.6.1	Penyusunan <i>Voice of Customer</i>	75
4.6.2	Perencanaan Perbaikan Kinerja (<i>Planning Matrix</i>)	76
4.6.3	Penyusunan Respon Teknis (<i>Technical Response</i>)	84
4.6.4	Analisis Hubungan Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis (<i>Relationship Matrix</i>)	90
4.6.5	Penentuan Arah Perbaikan Respon Teknis	94
4.6.6	Analisis Hubungan Antar Respon Teknis (<i>Technical Correlations</i>) ...	95
4.6.7	Analisis <i>Technical Matrix</i>	98
4.6.8	Hasil <i>House of Quality</i> (HoQ).....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		103
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN		108