



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Jasa	10
2.3 Karakteristik Jasa	11
2.4 Kualitas.....	12
2.5 Kualitas Pelayanan	14
2.6 Eatery.....	17
2.7 Uji Validitas.....	20
2.8 Uji Reliabilitas	21



2.9 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	22
2.10 <i>Content Validity Ratio</i> (CVR).....	23
2.11 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	25
2.12 <i>Importance Performance Gap Analysis</i> (IPGA).....	28
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.2 Sumber Data	33
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4 Diagram Penelitian.....	35
3.5 Tahapan Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Profil Silol Kopi & Eatery	47
4.2 Hasil <i>Content Validity Ratio</i> (CVR).....	48
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.4 Karakteristik Responden	59
4.5 Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	63
4.6 <i>Importance Performance Gap Analysis</i> (IPGA).....	66
4.7 Penyusunan Hasil dan Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	90