

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	X
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsumen	9
2.2.1 Definisi Konsumen.....	9
2.2.2 Pengertian Persepsi Konsumen	9
2.2 Pemasaran	11
2.2.1 Definisi Pemasaran	11
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.3 Konsep Pemasaran.....	15
2.3 Strategi Pemasaran	17
2.3.1 Pengertian Strategi Pemasaran	17
2.3.1 Unsur-unsur Strategi Pemasaran.....	18
2.4 Kualitas Produk	20
2.5 Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan	23
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24

2.5.3 Perspektif Kualitas	26
2.6 Kepuasan Konsumen	27
2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
2.8 Populasi dan Sampel	31
2.8.1 Populasi	31
2.8.2 Sampel	32
2.9 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	33
2.10 Uji Validitas	36
2.11 Uji Reliabilitas.....	37
2.12 <i>Importance Performance Analysis</i>	38
2.13 <i>Customer Satisfaction Index</i>	41
III. METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Objek Penelitian.....	45
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3 Data yang Dibutuhkan.....	45
3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel.....	46
3.5 Identifikasi Atribut Kafe Teras Pandega.....	46
3.6 Metode Pengolahan Data.....	50
3.7 Prosedur Penelitian.....	51
3.8 Gambaran Umum Kafe Teras Pandega.....	52
3.8.A Sejarah Singkat Kafe Teras Pandega.....	53
3.8.B Operasional Kafe Teras Pandega.....	54
IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Karakteristik Responden.....	58
4.2 Uji Validitas.....	62
4.3 Uji Reliabilitas.....	64
4.4 Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki).....	65
4.5 Diagram Kartesius.....	68
4.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	72
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Persepsi Konsumen Kafe Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

SETYO WIDODO, Dr. Novita Erma Kristanti, STP. MP, Anggoro Cahyo Sukartiko, STP. PhD

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85