

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR PERSAMAAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1. Latar Belakang	17
1.2. Rumusan Masalah	23
1.3. Batasan Masalah.....	24
1.4. Tujuan Penelitian.....	24
1.5. Manfaat Penelitian.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1. <i>Coffee Shop</i>	25
2.2. <i>Coworking Space</i>	27
2.3. Perilaku Konsumen	28
2.4. Teori Kepuasan.....	33
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	35
2.4.3. Ciri-Ciri Konsumen yang Puas	36

2.5.	Persepsi Konsumen	36
2.6.	Kualitas Pelayanan	37
2.7.	Penentuan Jumlah Sampel	39
2.8.	Uji CVR.....	39
2.9.	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
2.9.1.	Uji Validitas	40
2.9.2.	Uji Reliabilitas	41
2.10.	Teori Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	42
2.11.	<i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	45
2.12.	Penelitian Tedahulu	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
3.2.	Objek Penelitian	49
3.3.	Data yang Diperlukan.....	49
3.4.	Metode Pengumpulan Data	50
3.5.	Populasi dan Sampel	51
3.5.1.	Populasi	51
3.5.2.	Sampel.....	52
3.6.	Tahapan Penelitian	52
3.7.	Diagram Alir Penelitian.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4. 1	Gambaran Umum Industri.....	58
4. 2	Uji <i>Content Validity Ratio</i> (CVR)	60
4. 3	Karakteristik Responden	60
4. 4	Variabel dan Indikator Pengukur	70
4. 5	Uji Validitas Reliabilitas	71
4. 5	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	76
4. 5. 1	Tingkat Kesesuaian	79

4. 5. 2	Diagram Kartesius.....	82
4. 6	Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV).....	91
4. 7	Rekomendasi Usulan Kualitas Pelayanan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		100