

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Luaran Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pemasaran DAN COFFEE SHOP.....	7
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 SERVQUAL.....	15
2.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Data Yang Dibutuhkan.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4 Tahapan Penelitian.....	21
3.4.1 Identifikasi Masalah.....	21
3.4.2 Perumusan Masalah.....	21
3.4.3 Penentuan Tujuan.....	21

3.4.4	Studi Pustaka	21
3.4.5	Observasi dan Wawancara.....	22
3.4.6	Penyusunan Konten Kuesioner Penelitian.....	22
3.4.7	Uji Kuesioner.....	22
3.4.8.	Uji Validitas.....	22
3.4.9	Uji Reliabilitas	22
3.4.10	Analisis Deskriptif	23
3.4.11	Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> Dan <i>Performance</i>	23
3.4.12	<i>Gap Analysis</i>	23
3.4.13	<i>Importance And Performance Analysis Method (IPA)</i>	24
3.5	Diagram Alir Penelitian	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		27
4.1.	Deskripsi Data.....	27
4.1.1	Gambaran Umum Lantai Bumi, Signatura dan Ethikopia.....	27
4.2	Profil Responden.....	28
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.3	Hasil Penelitian	29
4.3.1	Uji Validitas.....	30
4.3.2	Uji Reabilitas	36
4.3.3	Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	36
4.3.4	Analisis Gap Performance-impormance (Gap P-I).....	47
4.3.4	Importance-performance Analysis (IPA).....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1.	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		75