

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH .....	2
1.3. BATASAN MASALAH.....	4
1.4. TUJUAN .....	4
1.5 MANFAAT .....	5

II. LANDASAN TEORI .....	6
2.1. PERILAKU KONSUMEN .....	6
2.2. KEPUASAN KONSUMEN .....	6
2.3. KUALITAS PELAYANAN .....	8
2.4. JASA (PELAYANAN) .....	10
2.5. CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) .....	15
2.6. TEKNIK IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) .....	16
III. METODOLOGI .....	20
3.1. TEMPAT DAN WAKTU TUGAS AKHIR .....	20
3.2. RUANG LINGKUP KAJIAN .....	20
3.3. TAHAPAN PELAKSANAAN .....	21
3.4. ANALISIS DAN EVALUASI .....	23
3.4.1 METODE PENGAMBILAN DATA .....	23
A. PENGAMBILAN DATA .....	23
B. METODE PENGAMBILAN SAMPEL .....	28
C. PENENTUAN JUMLAH SAMPEL .....	28
3.4.2. TEKNIK ANALISIS DATA .....	29
A. ANALISIS KUANTITATIF .....	29
B. ANALISIS JAWABAN RESPONDEN .....	31
C. PERHITUNGAN NILAI CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) TERHADAP PELAYANAN DI BAKPIA PATHOK 25	

YOGYAKARTA .....	31
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN BAKPIA PATHOK 25	
YOGYAKARTA .....	33
4.2. KUALITAS PELAYANAN .....	39
4.3. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	41
A. ANALISIS VALIDITAS .....	42
B. ANALISIS RELIABILITAS .....	44
4.4. CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) TERHADAP	
PELAYANAN DI BAKPIA PATHOK 25 .....	45
V. PENUTUP .....	54
5.1. KESIMPULAN.....	54
5.2. SARAN.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN .....	59