



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN PENGANTAR .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kopi.....	5
2.2. Konsep dan Pengertian Pemasaran .....	6
2.3. Konsep Dasar Kualitas (Pelayanan).....	8
2.4. Pelanggan .....	8
2.5. Perilaku Konsumen .....	9
2.6. Kepuasan Konsumen.....	12
2.7. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	14
2.8. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	15
2.9. <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	19
2.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	20



### BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian .....	23
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
3.3. Ruang Lingkup dan Tahapan Penelitian .....	23
3.4. Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....	32
3.5. Analisis dan Pengolahan Data.....	32

### BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Umum Kopine Eyang .....	34
4.2. Karakteristik Responden .....	35
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
4.4. Analisis Kepuasan Konsumen.....	46
4.5. Atribut-atribut yang berpengaruh.....	50
4.6.Usulan perbaikan.....	58

### BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	61
5.2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA .....	62
----------------------	----

LAMPIRAN.....	65
---------------	----