



A. Objek Penelitian .....	26
B. Metode Pengumpulan Data .....	26
C. Penentuan Jumlah Sampel.....	27
D. Tahapan penelitian .....	29
E. Diagram Alir Penelitian .....	39
F. Definisi Operasional Variabel.....	40
G. Metode Pengambilan Sampel.....	41
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Profil Industri Warung Ngopi B'jong .....	44
B. Data Responden.....	45
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
D. <i>Servqual</i> .....	54
E. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	58
F. Analisis Data dan Pembahasan .....	65
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN