



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	x
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Cafe .....	7
2.2 Kualitas Jasa .....	8
2.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.4 Kepuasan Konsumen/ pelayanan .....	16
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	19
2.6 Kuesioner .....	21
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Tempat, Alamat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Data yang Diperlukan .....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4 Penentuan Jumlah Sampel .....	28
3.5 Tahapan Penelitian .....	30



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	39
4.1 Profil .....	39
4.1.1 Sejarah Pendirian .....	39
4.1.2 Visi dan Misi .....	40
4.1.3 Struktur Manajemen .....	41
4.2 Penyusunan Kuesioner .....	44
4.3 Karakteristik Responden .....	46
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	57
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
<b>LAMPIRAN</b> .....	61