

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Gambaran Caffe & Resto Wirajura .....	1
1.1.2 Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.3 Logo Perusahaan .....	3
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan .....	3
1.1.5 Struktur Perusahaan .....	4
1.1.6 Produk dan Layanan .....	4
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Kegunaan Penelitian .....	14
1.6 Batasan Penelitian .....	14
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	16
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 Pemasaran .....	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.3 Jasa .....	17
2.1.4 Pemasaran Jasa .....	18
2.1.5 Kualitas Layanan .....	19

2.1.6 Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	21
2.1.8 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	22
2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Variabel Oprasional.....	29
3.3 Skala Pengukuran .....	32
3.4 Tahapan Penelitian .....	34
3.5 Populasi dan Sample .....	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel .....	37
3.6 Teknik Sampling .....	38
3.7 Pengumpulan Data .....	38
3.8 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh .....	40
3.8.1 Uji Validitas.....	40
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.9 Teknik Analisis Data .....	41
3.9.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	41
3.9.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	45
3.9.3 Analisis Data Deskriptif.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	49
4.1.1 Berdasarkan Usia .....	49
4.1.2 Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.1.3 Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Uji Validitas.....	51
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	54
4.3 Analisis Deskriptif.....	56
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Kenyataan ( <i>Performance</i> ) .....	56

4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Harapan ( <i>Importance</i> ) .....	62
4.4 Pemetaan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	69
4.5 Tingkat Kesenjangan (GAP) .....	75
4.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>86</b>