

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Kanz <i>Coffee and Eatery</i>	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.1.3 Logo.....	3
1.1.4 Produk.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Batasan Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Jasa	10
2.1.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	11

2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Penelitian	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Pendekatan Penelitian	16
3.2 Jenis Penelitian	16
3.3 Variabel Operasional.....	16
3.4 Skala Pengukuran	18
3.5 Tahapan Penelitian	18
3.6 Populasi dan Sampel.....	19
3.6.1 Populasi	19
3.6.2 Sampel	19
3.7 Pengumpulan Data	20
3.8 Uji Keabsahan Data	21
3.8.1 Uji Validitas	21
3.8.2 Uji Reliabilitas	22
3.9 Teknik Analisis Data	23
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	23
3.9.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Karakteristik Responden.....	27
4.1.2 Analisis Deskriptif Harapan dan Kenyataan.....	30
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	32
4.2.1 Analisis Kepentingan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	32
4.2.2 Penilaian Kepentingan (Harapan) dengan Kinerja (Kenyataan).....	35
4.2.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44