

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profile Café Teduh Terra.....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	1
1.1.3 Logo dan Makna Logo .....	2
1.1.4 Produk.....	2
1.1.5 Struktur Organisasi Café Teduh Terra .....	5
1.2 Latar Belakang.....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Batasan Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11

2.1.3 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	11
2.1.4 Dimensi <i>Service Quality</i> .....	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	14
2.2 Kerangka Pemikiran .....	15
2.3 Peneliti Terdahulu .....	17
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>20</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Jenis Penelitian .....	20
3.3 Variabel Operasional .....	21
3.4 Tahapan Penelitian .....	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	24
3.5.1 Populasi .....	24
3.5.2 Sampel .....	25
3.6 Pengumpulan Data.....	25
3.7 Uji Keabsahan Data.....	25
3.7.1 Uji Validitas.....	25
3.7.2 Uji Reabilitas .....	26
3.8 Teknik Analisis Data .....	27
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	27
3.8.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	27
<b>BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1. Analisis Karakteristik Responden .....	29
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	29
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	30
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan .....	30
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan .....	31

4.1.5	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan .	32
4.1.6	Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan .	32
4.2.	Teknik Analisis Data .....	33
4.2.1	Uji Validitas .....	33
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	35
4.3.	Teknik Analisis Data .....	36
4.3.1.	Analisis Deskriptif Kenyataan .....	36
4.3.2.	Analisis Deskriptif Harapan.....	42
4.3.3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	48
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran .....	51
5.2.1	Saran Praktis .....	51
5.2.2	Saran Teoritis .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>53</b>