

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
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
BAB III METODOLOGI	20
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
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	51
5.2.1 Saran Praktis	51
5.2.2 Saran Teoritis	52
DAFTAR PUSTAKA	53