

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Konsep dan Teori	11
2.1.1 Jasa	11
2.1.1.1 Klasifikasi Jasa	11
2.1.1.2 Karakteristik Jasa	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Metode SERVQUAL	18
2.1.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	19
2.1.6 <i>House of Quality (HOQ)</i>	20
2.1.7 Uji Validitas	22
2.1.8 Uji Reliabilitas	22
2.1.9 Uji Kecukupan Data	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	34
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.3. Jenis Data dan Informasi	35
3.4. Variable Penelitian	36
3.5. Populasi dan Sample	37

3.5.1 Populasi.....	37
3.5.1 Sample.....	37
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	39
3.8. Langkah-Langkah Penelitian.....	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	44
4.1. Pengumpulan Data.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Coffe Shop.....	44
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pengunjung.....	44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.1.6 Atribut Penelitian.....	47
4.2. Pengolahan Data.....	47
4.2.1 Uji validitas.....	47
4.2.2 Uji reliabilitas.....	49
4.2.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Ekspektasi.....	49
4.2.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi.....	50
4.2.5 Penentuan Servqual Score.....	50
4.2.6 Diagram Kartesius.....	54
4.2.7 perancangan <i>House of Quality</i>	56
4.2.8 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	65
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
5.1 Hasil Perhitungan Servqual.....	69
5.2 Hasil Diagram Kartesius.....	70
5.3 Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85