

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGAKUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Pengertian Jasa .....	6
2.2 Definisi Kafe .....	7
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.3.2 Jenis Pelanggan .....	8
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3.4 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3.5 Ciri-ciri Konsumen Yang Puas.....	11
2.4 Definisi Kualitas.....	11
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.7 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	15
2.8 Pengertian Persepsi.....	16
2.9 Ekspetasi/Harapan .....	17
2.10 Pengujian Statistik Kuisisioner .....	18
2.10.1. Konsep Sampling.....	18
2.10.2 Uji Validitas.....	19
2.10.3 Uji Reliabilitas.....	21
2.11 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	22
2.11.1 Menentukan Tingkat Kepentingan .....	23
2.11.2 Menentukan Garis Kuadran.....	23
2.11.3 Analisis Diagram Kartesius.....	24
2.11.4 Tingkat Kesesuaian .....	25
2.12 <i>Index Potential Gain In Customer Value</i> .....	26

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	28
3.1 Persiapan Penelitian.....	28
3.2 Studi Pendahuluan.....	28
3.3 Studi Literatur.....	28
3.4 Penentuan Metode Penelitian .....	29
3.5 Identifikasi Indikator dan Skala Pengukuran .....	29
3.6 Perancangan Kuisisioner .....	29
3.7 Pengujian Statistik Kuisisioner .....	32
3.8 Analisis .....	34
3.9 Diagram Alir Penelitian.....	35
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	36
4.1. Pengumpulan data .....	36
4.1.1 Profil <i>Bowling Fruit Bar</i> .....	36
4.1.2 Visi dan Misi <i>Bowling Fruit Bar</i> .....	37
4.1.3 Struktur Organisasi <i>Bowling Fruit Bar</i> .....	38
4.2 Pengolahan Data.....	38
4.2.1 Uji Validitas.....	39
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
4.2.3 Uji Kecukupan Data .....	44
4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	46
4.3.1 Pengolahan data <i>Importance Performance Analysis</i> .....	46
4.3.2 Diagram Kartesius .....	50
4.3.3 Tingkat Kesesuaian .....	54
4.4 <i>Index Performance Gain In Customer Value</i> .....	57
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	65
5.1 Analisis Data Hasil Kuisisioner .....	65
5.1.1 Uji Validitas Data.....	65
5.1.2 Uji Reliabilitas Data .....	66
5.1.3 Uji Kecukupan Data .....	66
5.2 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	67
5.2.1 Analisis Tingkat kesesuaian .....	68
5.2.2 Diagram Kartesius .....	69
5.3 Analisis <i>Index Performance Gain In Customer Value</i> .....	71
5.4 Analisis Pembahasan .....	73
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77
<b>LAMPIRAN</b> .....	78

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Perancangan Kuisisioner .....	25
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	39
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reability</i> .....	40
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsivness</i> .....	40
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Asurance</i> .....	40
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	41
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	41
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reability</i> .....	41
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsivness</i> .....	42
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Asurance</i> .....	42
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	42
<b>Tabel 4.11</b> Klasifikasi Inter Pretasi Koefisien Reliabilitas .....	43
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	43
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	43
<b>Tabel 4.14</b> Total skor masing-masing Indikator pada Tingkat Kepuasan dan Tingkat kepentingan.....	47
<b>Tabel 4.15</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat kepentingan .....	49
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangibles</i> .....	52
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Reability</i> .....	52
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsivness</i> .....	52
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Asurance</i> .....	53
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Emphaty</i> .....	53
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangibles</i> .....	55
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Reability</i> .....	55
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsivness</i> .....	55
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Asurance</i> .....	56
<b>Tabel 4.25</b> Hasil Diagram Kartesius Dimensi <i>Emphaty</i> .....	56
<b>Tabel 4.26</b> Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Seluruh Indikator .....	56
<b>Tabel 4.27</b> Perhitungan rata-rata Tingkat Kepuasan dan tingkat kepentingan	58
<b>Tabel 4.28</b> Hasil Perhitungan Nilai ACV Dimensi <i>Tangibles</i> .....	59
<b>Tabel 4.29</b> Hasil Perhitungan Nilai ACV Dimensi <i>Reability</i> .....	59
<b>Tabel 4.30</b> Hasil Perhitungan Nilai ACV Dimensi <i>Responsivness</i> .....	59
<b>Tabel 4.31</b> Hasil Perhitungan Nilai ACV Dimensi <i>Asurance</i> .....	60
<b>Tabel 4.32</b> Hasil Perhitungan Nilai ACV Dimensi <i>Emphaty</i> .....	60
<b>Tabel 4.33</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>UDCV</i> Dimensi <i>Tangibles</i> .....	60
<b>Tabel 4.34</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>UDCV</i> Dimensi <i>Reability</i> .....	61
<b>Tabel 4.35</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>UDCV</i> Dimensi <i>Responsivness</i> .....	61
<b>Tabel 4.36</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>UDCV</i> Dimensi <i>Asurance</i> .....	61
<b>Tabel 4.37</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>UDCV</i> Dimensi <i>Emphaty</i> .....	62
<b>Tabel 4.38</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>PGCV</i> Dimensi <i>Tangibles</i> .....	62
<b>Tabel 4.39</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>PGCV</i> Dimensi <i>Reability</i> .....	62
<b>Tabel 4.40</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>PGCV</i> Dimensi <i>Responsivness</i> .....	63
<b>Tabel 4.41</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>PGCV</i> Dimensi <i>Asurance</i> .....	63
<b>Tabel 4.42</b> Hasil Perhitungan Nilai <i>PGCV</i> Dimensi <i>Emphaty</i> .....	63
<b>Tabel 4.42</b> Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Nilai <i>PGCV</i> .....	64

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b>	Diagram Kartesius Dengan Pembagian Kuadran.....	24
<b>Gambar 3.1</b>	Diagram Alur Penelitian.....	35
<b>Gambar 4.1</b>	Struktur Organisasi Bowling Fruit Bar .....	38
<b>Gambar 4.2</b>	Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Data .....	51



## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 2.1</b> Uji Validitas.....	20
<b>Rumus 2.2</b> Uji Reliabilitas .....	21
<b>Rumus 2.3</b> Rata-rata Tingkat Kepuasan .....	23
<b>Rumus 2.4</b> Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	23
<b>Rumus 2.5</b> Garis Potong Sumbu Vertikal.....	25
<b>Rumus 2.6</b> Garis Potong Sumbu Horizontal.....	25
<b>Rumus 2.7</b> Tingkat Kesesuaian.....	26
<b>Rumus 2.8</b> <i>Achieve Costumer Value</i> .....	27
<b>Rumus 2.9</b> <i>Ultimate Desire Customer Value</i> .....	27
<b>Rumus 2.10</b> <i>Index Potential Gain In Customer Value</i> .....	27
<b>Rumus 3.1</b> Bernouli .....	34
<b>Rumus 4.1</b> Rata-rata Tiap Indikator Tingkat Kepuasan .....	49
<b>Rumus 4.2</b> Rata-rata Tiap Indikator Tingkat Kepentingan.....	49
<b>Rumus 4.3</b> Garis Potong Sumbu Vertikal.....	51
<b>Rumus 4.4</b> Garis Potong Sumbu Horizontal.....	51
<b>Rumus 4.5</b> Tingkat Kesesuaian.....	52
<b>Rumus 4.6</b> Rata-rata Tiap Indikator Tingkat Kepuasan .....	53
<b>Rumus 4.7</b> Rata-rata Tiap Indikator Tingkat Kepentingan.....	53

