

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Tanaman Teh	6
2.1.2 Kepuasan Konsumen	12
2.1.3 Kualitas Produk	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Kafe.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pendekatan Masalah.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	24
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	24
3.5 Definisi dan Operasional Variabel	25
3.5.1 Definisi	25
3.5.2 Operasional Variabel	26
3.6 Kerangka Analisis	26
3.6.1 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	26
3.6.2 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	29

BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	32
4.1 Keadaan Fisik Daerah Penelitian	32
4.1.1 Letak Geografis dan Wilayah Administrasi.....	32
4.1.2 Topografi dan Klimatologi	32
4.1.3 Potensi Pengembangan Wilayah.....	32
4.2 Kondisi Sosial	34
4.2.1 Kependudukan	34
4.3 Gambaran Umum Kafe Titik Teh	34
4.3.1 Profil Usaha	34
4.3.2 Visi dan Misi.....	35
4.3.3 Struktur Organisasi	35
4.3.4 Produk.....	37
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	 39
5.1 Karakteristik Umum Responden	39
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	41
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Kafe Titik Teh	41
5.2 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kualitas Produk dan Pelayanan	42
5.2.1 Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut	42
5.2.2 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kualitas Produk dan Pelayanan	45
5.3 Diagram Kartesius Atribut yang Ditawarkan.....	48
5.3.1 Diagram Kartesius Atribut Pada Kualitas Produk.....	48
5.3.2 Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan.....	54
5.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Kafe Titik Teh.....	59
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	 61
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran.....	61
 DAFTAR PUSTAKA	 62
LAMPIRAN.....	65
RIWAYAT HIDUP	74