

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	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	5
1.3. Tujuan penelitian.....	5
1.4. Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	7
2.1. Tinjauan pustaka.....	7
2.1.1 Komoditas Kopi.....	7
2.1.2. Kedai Kopi.....	8
2.1.3. Perilaku dan Karakteristik Konsumen	8
2.1.4. Kualitas Produk.....	9
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6. Kepuasan Konsumen	13
2.2. Penelitian terdahulu	16
2.3. Pendekatan Masalah	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.2 Metode Penelitian	20
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4 Teknik Penentuan Responden	22
3.5 Definisi dan Operasional Variabel.....	23
3.5.1 Definisi Variabel.....	23
3.5.2 Operasional Variabel	24
3.6 Kerangka Analisis	27

3.6.1 Pengukuran Skala	27
3.6.7 Analisis Data.....	27
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	32
4.1 Kondisi Umum Lokasi Penelitian	32
4.2 Sejarah Singkat <i>Lebih Dari Coffee</i>	32
4.2.1 Visi dan Misi <i>Lebih Dari Coffee</i>	33
4.2.2 Struktur Organisasi <i>Lebih Dari Coffee</i>	33
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Karakteristik Responden	35
5.1.1 Jenis Kelamin.....	35
5.1.2 Usia	35
5.1.3 Pekerjaan.....	36
5.1.4 Pendapatan	37
5.2 Tingkat Kinerja & Tingkat Kepentingan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan	38
5.2.1 Uji Validitas.....	38
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	38
5.2.3 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kualitas Produk	39
5.2.4 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kualitas Pelayanan.....	41
5.2.5 Analisis Diagram Kartesius Kualitas Produk	44
5.2.6. Analisis Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	48
5.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk.....	52
5.3.1. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	54
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN	56
6.1 Simpulan	56
DAFTAR PUSTAKA	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Jumlah Kedai Kopi di Kecamatan Ciamis 2025	3
2	Penelitian Terdahulu	16
3	Waktu Penelitian	20
4	Operasional Variabel Dimensi Kualitas Produk	25
5	Skor Tanggapan Responden.....	27
6	Kriteria Tingkat Kepuasan	31
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	37
11	Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kualitas Produk.....	39
12	Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kualitas Pelayanan	42
13	Hasil Analisis CSI Kualitas Produk	52
14	Hasil Analisis CSI Kualitas Pelayanan	54

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1.	Data Konsumsi Kopi di Indonesia	1
2	Pendekatan Masalah.....	19
3	Diagram Kartesius Importance Perfomance Analysis	29
4	Struktur Organisasi Lebih Dari Coffee.	34
5	Diagram kartesius kualitas produk.....	45
6	Diagram kartesius kualitas pelayanan.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
1.	Denah Lokasi <i>Lebih Dari Coffee</i>	63
2.	Data responden.....	64
3.	Hasil uji validitas	68
4.	Hasil Uji Reliabilitas	69
5.	Perhitungan Analisis IPA	70
6.	Dokumentasi	86
7.	Kuesioner Penelitian	87