

## DAFTAR ISI

|                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>                       | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                              | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                        | <b>v</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                        | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                    | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>                              | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                    | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                              | 6          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                  | 7          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                 | 7          |
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....</b> | <b>8</b>   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                  | 8          |
| 2.1.1 Jenis Kopi di Indonesia .....                         | 8          |
| 2.1.2 Kedai Kopi.....                                       | 9          |
| 2.1.3 Karakteristik Konsumen .....                          | 10         |
| 2.1.4 Kepuasan Konsumen .....                               | 13         |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan.....                               | 15         |
| 2.1.6 Bauran Pemasaran.....                                 | 15         |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                              | 19         |
| 2.3 Pendekatan Masalah.....                                 | 20         |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>                     | <b>25</b>  |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....                       | 25         |
| 3.2 Metode Penelitian.....                                  | 26         |
| 3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data .....                 | 26         |
| 3.4 Teknik Penarikan Sampel.....                            | 26         |
| 3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....            | 27         |
| 3.5.1 Definisi .....                                        | 27         |
| 3.5.2 Operasionalisasi Variabel .....                       | 28         |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....                | 29         |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                                   | 29         |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas.....                                 | 29         |
| 3.7 Kerangka Analisis .....                                 | 30         |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                             | 30         |
| 3.7.2 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....     | 30         |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> ..... | 32        |
| <b>BAB IV. GAMBARAN UMUM</b> .....                   | <b>35</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kedai Kopi Kasohor .....           | 35        |
| 4.2 Produk dan Harga.....                            | 35        |
| 4.3 Fasilitas Kedai Kopi Kasohor .....               | 36        |
| <b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....             | <b>38</b> |
| 5.1 Karakteristik Konsumen.....                      | 38        |
| 5.1.1 Karakteristik Demografi .....                  | 38        |
| 5.1.2 Karakteristik Ekonomi.....                     | 42        |
| 5.1.3 Kelas Sosial.....                              | 43        |
| 5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen .....                  | 43        |
| 5.3 Atribut Bauran Pemasaran .....                   | 49        |
| 5.3.1 Tingkat Kesesuaian .....                       | 49        |
| 5.3.2 Prioritas Perbaikan Atribut.....               | 51        |
| <b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....            | <b>61</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....                                  | 61        |
| 6.2 Saran.....                                       | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                          | <b>62</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                | <b>66</b> |