

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Landasan Teori .....	7
1. Kopi Arabika.....	7
2. Kualitas Kopi .....	8
3. Perilaku Konsumen .....	10
4. Kepuasan Pelanggan .....	12
5. Kualitas Produk.....	19
6. Kemudahan .....	21
7. Faktor Emosional .....	21
F. Penelitian Terdahulu .....	24
G. Kerangka Pemikiran .....	25
H. Hipotesis .....	27
I. Pembatasan Penelitian.....	27
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
K. Metode Penelitian .....	34
1. Metode Dasar Penelitian .....	34
2. Metode Pelaksanaan Penelitian.....	34
3. Metode Pengambilan Responden .....	35
4. Macam dan Sumber Data .....	36
5. Metode Pengumpulan Data .....	36
6. Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
7. Skala Pengukuran Variabel.....	39
L. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	40
1. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	40
2. Analisis Regresi Berganda .....	41

### **BAB II KEADAAN UMUM KEDAI KLINIK KOPI**

A. Sejarah Klinik Kopi.....	45
B. Visi dan Misi Klinik Kopi.....	46

C. Struktur Organisasi .....	46
D. Produksi .....	48
E. Cara Pemesanan Kopi .....	48
F. Strategi Pemasaran .....	49
<b>BAB III IDENTITAS RESPONDEN KLINIK KOPI</b>	
A. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
B. Identitas Responden berdasarkan Umur.....	51
C. Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
D. Anal Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan .....	53
E. Identitas Responden berdasarkan Jumlah melakukan Pembelian.....	54
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS</b>	
A. Analisis Kepuasan dengan IPA.....	56
B. Diagram Kartesius.....	66
C. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	70
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-Rata Jumlah Pengunjung Klinik Kopi Tahun 2013-2016.....	4
Tabel 1.2 Data Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	24
Tabel 1.3 Pengukuran Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran ....	31
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	37
Tabel 1.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	38
Tabel 1.6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	39
Tabel 1.7 Skor Penilaian Kuisisioner Skala Likert .....	40
Tabel 3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 3.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	51
Tabel 3.3 Identitas Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir .....	52
Tabel 3.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 3.5 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	54
Tabel 4.1 Nilai Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk .....	56
Tabel 4.2 Nilai Kepentingan dan Kinerja Kemudahan.....	58
Tabel 4.3 Nilai Kepentingan dan Kinerja Faktor Emosional. ....	60
Tabel 4.4 Perhitungan Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk, Kemudahan, dan Faktor Emosional .....	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Biji Kopi Arabika dan Robusta .....	8
Gambar 1.2 Diagram Kartesius IPA .....	18
Gambar 1.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Atribut Kualitas Produk, Kemudahan dan Faktor Emosional .....	67