

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Praktis	9
2. Manfaat Teoritis.....	9
E. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Tinjauan Teoritik	9
2. Tinjauan Empirik	27
F. Kerangka Pemikiran	33
G. Definisi Konsep dan Operasional	34
1. Definisi Konsep	34
2. Definisi Operasional	40
H. Metode Penelitian	55
1. Tipe Penelitian	55
2. Ruang Lingkup Penelitian.....	55
3. Lokasi Penelitian.....	55
4. Sumber Data.....	56
5. Teknik Pengumpulan Data.....	56

6. Populasi dan Sampel.....	57
7. Teknik Sampling.....	58
8. Pengukuran Instrumen.....	59
9. Teknik Analisis Data <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	60
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	66
A. Sejarah Filosofi Kopi Jogja.....	66
B. Lokasi Filosofi Kopi Jogja.....	67
C. Keistimewaaan Filosofi Kopi.....	70
D. Produk Filosofi Kopi Jogja.....	71
E. Logo Filosofi Kopi Jogja.....	73
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Karakteristik Responden.....	74
1. Karkteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Usia.....	74
2. Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Provinsi Asal....	76
3. Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Jenis Kelamin...	77
4. Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Pendidikan Terakhir.....	78
5. Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Pengeluaran Bulanan.....	79
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	80
1. Uji Validitas.....	80
2. Uji Realibilitas.....	81
C. Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) 82	
1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Informasi.....	83
a. Petunjuk arah menuju lokasi Filosofi Kopi Jogja.....	84
b. Informasi mengenai jam operasional Filosofi Kopi Jogja.....	85
c. Informasi mengenai harga produk yang ditawarkan Filosofi Kopi Jogja87	
d. Konfirmasi pesanan terhadap pesanan yang dipesan pelanggan Filosofi Kopi Jogja.....	89
e. Tanda terima/nota yang diberikan Filosofi Kopi Jogja.....	91
2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Konsultasi.....	93

a. Pemberian saran mengenai produk Filosofi Kopi Jogja	93
b. Pemberian konseling personal mengenai produk Filosofi Kopi Jogja....	95
3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penerimaan – Pesanan	96
a. Filosofi Kopi Jogja di pesan	97
b. Pemberlakuan reservasi meja yang disediakan Filosofi Kopi Jogja.....	99
4. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keramahan.....	100
a. Pemberian salam untuk pelanggan yang datang dari Filosofi Kopi Jogja..	101
b. Fasilitas kamar mandi/toilet di Filosofi Kopi Jogja.....	102
c. Fasilitas menunggu pesanan yang disediakan Filosofi Kopi Jogja.....	104
5. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penyimpanan.....	106
a. Tempat parkir yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	106
b. Pengemasan produk untuk dibawa pulang dari Filosofi Kopi Jogja.....	108
6. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Pengecualian	109
a. Tersedianya wifi gratis untuk pelanggan Filosofi Kopi Jogja	110
b. Tersedianya kebutuhan medis/disabilitas yang disediakan Filosofi Kopi	112
Jogja	
c. Tersedianya fasilitas keagamaan yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	113
d. Penanganan keluhan yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja	115
e. Tanggapan akan pujian yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja.....	117
f. Penerimaan saran yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja.....	118
g. Kompensasi yang diberikan Filosofi Kopi Jogja apabila terjadi kesalahan	120
.....	
7. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penagihan.....	122
a. Pernyataan verbal mengenai tagihan yang harus dibayar pelanggan	122
Filosofi Kopi Jogja	
b. Tampilan harga yang perlu dibayar yang ditunjukkan Filosofi Kopi Jogja	124
.....	
8. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Pembayaran.....	125
a. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai di Filosofi Kopi Jogja	126
b. Pembayaran dapat dilakukan dengan kartu kredit/debit di Filosofi Kopi	128
Jogja.....	

9. Rekap Data Hasil Penyebaran Kuesioner	129
D. Hasil Penelitian.....	130
1. Indeks Kepuasan Pelanggan	130
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	135
E. Pembahasan	140
1. Indeks Kepuasan Pelanggan	140
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	142
BAB IV PENUTUP	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran	147
Daftar Pustaka	149
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permasalahan dari Ulasan Pelanggan	4
Tabel 1.2 Ringkasan penelitian terdahulu	31
Tabel 1.3 Penjelasan Turunan Teori Besar sampai dengan Item-Item Pertanyaan	47
Tabel 1.4 Skala Likert untuk Kelompok Harapan	56
Tabel 1.5 Skala Likert untuk Kelompok Kinerja	57
Tabel 1.6 Nilai interval Indeks Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 3.1 Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Usia.....	79
Tabel 3.1 Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Usia.....	75
Tabel 3.2 Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Provinsi.....	76
Tabel 3.3 Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Jenis.....	77
Tabel 3.4 Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Pendidikan.....	78
Tabel 3.5 Karakteristik Pelanggan Filosofi Kopi Jogja Berdasar Pengeluaran	79
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Layanan Tambahan	81
Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas Layanan Tambahan	82
Tabel 3.8 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian Kepentingan	83
Tabel 3.9 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian Kepentingan	83
Tabel 3.10 Kepentingan petunjuk arah menuju lokasi Filosofi Kopi Jogja.....	84
Tabel 3.11 Kinerja petunjuk arah menuju lokasi Filosofi Kopi Jogja	85
Tabel 3.12 Kepentingan Informasi mengenai jam operasional Filosofi Kopi	86
Tabel 3.13 Kinerja Informasi mengenai jam operasional Filosofi Kopi Jogja	87
Tabel 3.14 Kepentingan informasi mengenai harga produk yang ditawarkan.....	88
Tabel 3.15 Kinerja informasi mengenai harga produk yang ditawarkan Filosofi Kopi Jogja	88
Tabel 3.16 Kepentingan konfirmasi pesanan terhadap pesanan yang dipesan pelanggan Filosofi Kopi Jogja	89
Tabel 3.17 Kinerja konfirmasi pesanan terhadap pesanan yang dipesan pelanggan Filosofi Kopi Jogja.....	90
Tabel 3.18 kepentingan tanda terima/nota yang diberikan Filosofi Kopi Jogja ...	91
Tabel 3.19 kinerja tanda terima/nota yang diberikan Filosofi Kopi Jogja.....	92
Tabel 3.20 kepentingan pemberian saran mengenai produk Filosofi Kopi Jogja .	93
Tabel 3.21 Kinerja pemberian saran mengenai produk Filosofi Kopi Jogja.....	94
Tabel 3.22 Kepentingan pemberian konseling personal mengenai produk Filosofi Kopi Jogja	95
Tabel 3.23 Kinerja pemberian konseling personal mengenai produk Filosofi Kopi Jogja	96
Tabel 3.24 Kepentingan pencatatan di tempat saat pesanan dari pelanggan Filosofi Kopi Jogja di pesan.....	97
Tabel 3.25 kinerja pencatatan di tempat saat pesanan dari pelanggan Filosofi Kopi Jogja di pesan	98

Tabel 3.26 Kepentingan pemberlakuan reservasi meja yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	99
Tabel 3.27 Kinerja pemberlakuan reservasi meja yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	100
Tabel 3.28 Kepentingan pemberian salam untuk pelanggan yang datang dari Filosofi Kopi Jogja.....	101
Tabel 3.29 Kinerja pemberian salam untuk pelanggan yang datang dari Filosofi Kopi.....	102
Tabel 3.30 Kepentingan fasilitas kamar mandi/toilet di Filosofi Kopi Jogja	103
Tabel 3.31 Kinerja fasilitas kamar mandi/toilet di Filosofi Kopi Jogja.....	103
Tabel 3.32 Fasilitas menunggu pesanan yang disediakan Filosofi Kopi Jogja...	104
Tabel 3.33 kinerja fasilitas menunggu pesanan yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	105
Tabel 3.34 Kepentingan empat parkir yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	106
Tabel 3.35 Kinerja tempat parkir yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	107
Tabel 3.36 Kepentingan pengemasan produk untuk dibawa pulang dari Filosofi Kopi Jogja	108
Tabel 3.37 Kinerja pengemasan produk untuk dibawa pulang dari Filosofi Kopi Jogja	109
Tabel 3.38 Kepentingan tersedianya wifi gratis untuk pelanggan Filosofi Kopi Jogja	110
Tabel 3.39 Kinerja tersedianya wifi gratis untuk pelanggan Filosofi Kopi Jogja	111
Tabel 3.40 Kepentingan tersedianya kebutuhan medis/disabilitas yang disediakan Filosofi Kopi Jogja.....	112
Tabel 3.41 kinerja tersedianya kebutuhan medis/disabilitas yang disediakan Filosofi Kopi Jogja.....	113
Tabel 3.42 Kepentingan tersedianya fasilitas keagamaan yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	114
Tabel 3.43 Kinerja tersedianya fasilitas keagamaan yang disediakan Filosofi Kopi Jogja	114
Tabel 3.44 Kepentingan penanganan keluhan yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja	115
Tabel 3.45 penanganan keluhan yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja	116
Tabel 3.46 Kepentingan tanggapan akan pujian yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja	117
Tabel 3.47 Kinerja tanggapan akan pujian yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja	118
Tabel 3.48 Kepentingan penerimaan saran yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja	119
Tabel 3.49 Kinerja penerimaan saran yang dilakukan Filosofi Kopi Jogja	119
Tabel 3.50 Kepentingan kompensasi yang diberikan Filosofi Kopi Jogja apabila terjadi kesalahan.....	120

Tabel 3.51 Kinerja kompensasi yang diberikan Filosofi Kopi Jogja apabila terjadi kesalahan	121
Tabel 3.52 Kepentingan pernyataan verbal mengenai tagihan yang harus dibayar pelanggan Filosofi Kopi Jogja	122
Tabel 3.53 Kinerja pernyataan verbal mengenai tagihan yang harus dibayar pelanggan Filosofi Kopi Jogja	123
Tabel 3.54 Kepentingan tampilan harga yang perlu dibayar yang ditunjukkan Filosofi Kopi Jogja.....	124
Tabel 3.55 Kinerja tampilan harga yang perlu dibayar yang ditunjukkan Filosofi Kopi Jogja Jogja.....	125
Tabel 3.56 Kepentingan pembayaran dapat dilakukan secara tunai di Filosofi Kopi Jogja	126
Tabel 3.57 Kinerja pembayaran dapat dilakukan secara tunai di Filosofi Kopi Jogja	127
Tabel 3.58 Kepentingan pembayaran dapat dilakukan dengan kartu kredit/debit di Filosofi Kopi Jogja.....	128
Tabel 3.59 Kinerja pembayaran dapat dilakukan dengan kartu kredit/debit di Filosofi Kopi Jogja.....	129
Tabel 3.60 Rekap data rata – rata per <i>item</i>	129
Tabel 3.61 Nilai interval Indeks Kepuasan Pelanggan	132
Tabel 3.62 Indeks kepuasan pelanggan per pertanyaan	132
Tabel 3.63 Skor <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 1.2	26
Gambar 1.3	33
Gambar 1.4	64
Gambar 2.1	68
Gambar 2. 2	69
Gambar 2.3	72
Gambar 3.1	137