

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
PRAKATA.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.3.1 Objek Penelitian.....	11
1.3.2 Subjek Penelitian.....	11
1.3.3 Lokasi Penelitian.....	11
1.3.4 Waktu Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Konsumen.....	14
2.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	15
2.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	17
2.4 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.1 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	18
2.5 Jenis-Jenis Konsumen.....	19
2.6 TERRA.....	20
2.7 Penelitian Terdahulu.....	22
2.8 Kerangka Pemikiran.....	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Sumber Data.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Definisi Operasional variabel.....	32
3.6 Uji Persyaratan Instrumen.....	34
3.6.1 Uji Validitas Instrumen.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	34
3.7 Metode Analisis Data.....	35
3.7.1 Customer Satisfaction Index (CSI).....	35
3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	45
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	45
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Hasil Analisis Data.....	48
4.3.1 Hasil Analisis Kepuasan.....	48
4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI).....	48
4.3.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	54
4.4 Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Penentuan Score.....	23
Tabel 3.2 Kriteria Pemilihan Sampel.....	25
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.4 Interpretasi nilai r.....	29
Tabel 3.5 Kriteria nilai indeks kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	35
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Harapan.....	36
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kenyataan.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Tingkat Harapan.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Tingkat Kenyataan.....	40
Tabel 4.8 Daftar Interpretasi Koefisien.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.10 Hasil Rata Rata Tingkat Harapan (MIS).....	42
Tabel 4.11 Hasil Rata Rata Tingkat Kenyataan (MSS).....	43
Tabel 4.12 Hasil Nilai Weight Factor (WF).....	44
Tabel 4.13 Hasil Nilai Weight Score (WS).....	45
Tabel. 4.14 Skala Kriteria Customer Satisfaction Index.....	46
Tabel 4. 15 Customer Satisfaction Index.....	47
Tabel 4. 16 Penilaian Tingkat Kesesuaian Harapan Yang Dilakukan Dengan Kenyataan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 17 Perhitungan Rata Rata Dari Penilaian Harapan Dan Penilaian Kenyataan Kepuasan Pelanggan Mixue.....	50
Tabel 4.18 Perhitungan Rata-Rata Variabel Harapan Dan Kenyataan Pelanggan Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.19 Tabel Nilai Rata-Rata yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Mixue.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	2
Gambar 1.2.....	3
Gambar 1.3.....	3
Gambar 1.4.....	4
Gambar 2.1.....	21
Gambar 3.1.....	33
Gambar 4.1.....	52