

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Industri Roti	1
1.1.2 Tren Roti Sebagai Makanan Pilihan	2
1.1.3 Korean Bakery and Eatery	3
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pemasaran.....	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2.2 Konsep Pemasaran	9
2.3 Jasa	9
2.3.1 Pengertian Jasa.....	9
2.3.2 Klasifikasi Jasa.....	10
2.3.3 Karakteristik Jasa	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.4.3 Jenis-Jenis Pelayanan.....	14

2.4.4	Kepuasan Konsumen	15
2.5	Zero Defects	19
2.6	Pengertian Toko Roti	20
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Desain Penelitian.....	22
3.2	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	22
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.6	Pengujian Alat Ukur	36
3.7	Metode Analisis Data	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Model Pengukuran	41
4.1.1	Uji Validitas	41
4.1.2	Uji Reliabilitas	42
4.2	Analisa Karakteristik Responden	46
4.2.1	Pertanyaan Demografis	47
4.3	Analisis <i>GAP</i>	53
4.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	56
4.4.1	Analisis <i>Importance Performance Matrix</i>	56
4.4.2	Analisis Kepentingan dan Kinerja	59
4.4.3	Analisis Diagram Kartesius	60
4.4.4	Rancangan Perbaikan Korean Bakery and Eatery	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.1.1	Saran untuk Korean Bakery and Eatery.....	64
5.1.2	Saran untuk penelitian selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA		66