

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam.	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.	ii
Halaman Maksud Penulisan Skripsi.....	iii
Halaman Persembahan.	iv
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing.....	vi
Halaman Persembahan Panitia Penguji	vii
Abstrak.	viii
Abstract.	ix
Kata Pengantar.	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel.....	xv

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
1.5. Tinjauan Pustaka.....	9
1.5.1. Kopi Di Indonesia	9
1.5.1.1.Konsumen Kopi Di Indonesia	9
1.5.1.2.Meningkatnya Konsumen Kopi Di Indonesia.....	11
1.5.2. Tempat Ketiga	13
1.5.4.1.Pengertian Tempat Ketiga	13
1.5.4.2.Karakteristik Tempat Ketiga	13
1.5.4.3.Aspek Tempat Ketiga Pada <i>Coffee shop</i>	15
1.5.3. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	16
1.5.3.1.Pengertian Persepsi.....	16
1.5.3.2.Pengertian Kualitas Pelayanan	17
1.5.3.3.Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17

1.5.4.	Loyalitas Konsumen.....	19
1.5.4.1.	Pengertian Loyalitan Konsumen	19
1.5.4.2.	Jenis Loyalitas Konsumen.....	20
1.6.	Metodologi Penelitian.....	22
1.6.1.	Pendekatan dan Tipe Penelitian	22
1.6.2.	Unit Analisis.....	23
1.6.3.	Objek dan Subjek Penelitian.	23
1.6.4.	Lokasi Penelitian.	23
1.6.5.	Teknik Pengumpulan Data.	23
1.6.6.	Teknik Analisis Data.	24
 BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN		26
2.1.	Gambaran Umum Starbucks	26
2.2.	Gambaran Umum Coffee Toffee	27
 BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA		31
3.1.	Profil Dan Karakteristik Informan	32
3.1.1.	Informan SO	32
3.1.2.	Informan DA.....	33
3.1.3.	Informan CC.....	33
3.1.4.	Informan IS.....	33
3.1.5.	Informan AB.....	34
3.1.6.	Informan KP.	34
3.1.7.	Informan LN.....	35
3.1.8.	Informan DN.....	35
3.2.	Makna Kafe Asing Starbuck Sebagai Tempat Ketiga	35
3.2.1.	Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Starbucks.....	36
3.2.2.	Persepsi Konsumen Starbuck sebagai Tempat Ketiga.....	38
3.3.	Makna Kafe Lokal Coffee Toffee Sebagai Tempat Ketiga	43
3.3.1.	Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Coffee Toffee.....	44
3.3.2.	Persepsi Konsumen Coffee Toffee sebagai Tempat Ketiga .	45
3.4.	Ringkasan Hasil Penelitian	48
3.5.	Temuan Penelitian	54
 BAB IV PENUTUP		61
4.1.	Kesimpulan.....	61

4.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	66
LAMPIRAN 2 TRANSKRIP WAWANCARA	68
LAMPIRAN 3 ANALISIS DATA WAWANCARA	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Konsumsi Kopi Indonesia	10
Gambar 1.2. Empat Jenis Loyalitas	21
Gambar 2.1. Logo Starbucks	26
Gambar 2.2. Logo Coffee Toffee	29
Gambar 2.1. Kampanye YIDIC.....	29
Gambar 3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan, Tempat Ketiga dan Loyalitas	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Subyek Penelitian	23
Tabel 3.1. Pelaksanaan Pengambilan Data Wawancara.....	32
Tabel 3.2. Ringkasan Hasil Penelitian Per Informan	49
Tabel 3.3. Perbedaan Profil Konsumen Starbucks dan Coffee Toffee	52
Tabel 3.4. Loyalitas Konsumen Yang Ditemukan Pada Informan.....	55