

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR	IV
ABSTRAK	VI
ABSTRACT.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 SejarahPerusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	3
1.1.3 Produk.....	4
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12

2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Jasa.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Kepuasan Konsumen	20
2.1.5 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran	23
2.3 Hipotesis Penelitian.....	25
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	26
2.4.1 Variabel.....	26
2.4.2 Lokasi dan Objek Penelitian	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Gambaran Umum dan Fasilitas Yellow Truck Coffee Bandung.....	28
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	29
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	32
3.5.1 Metode Penarikan Sampel	32
3.5.3. Alat Kumpul Data.....	33
3.5.4.1 Uji Validitas.....	35
3.5.4.2 Uji Reliabilitas	36
3.6 Analisis Data	37
3.6.1 Pengujian Regresi Berganda.....	37
3.6.2. Pengujian model regresi berganda secara Parsial	39
BAB IV	42
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.2	Profil Responden	42
4.2.1	Karakteristik.....	42
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.3	Analisis Kualitas Produk Minuman Kopi di Yellow Truck Coffee Bandung..	45
4.4	Analisis Deskriptif Kualitas Produk Minuman Kopi di Yellow Truck Coffee Bandung.....	60
4.5	Analisis Mengenai Kepuasan Konsumen di Yellow Truck Coffee Bandung ..	66
4.5.1	Analisis korelasi simultan.....	66
4.5.2	Analisis Korelasi Parsial.....	68
4.5.3	Koefisien Determinasi	70
4.5.3	Pembahasan	70
BAB V	73
	Kesimpulan dan Saran.....	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
REFERENSI	75
LAMPIRAN	76