

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
BAB II PAPER I : KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR (Variabel Intervening) PADA PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SIDJICOFFEE .....	6
2.1 PENDAHULUAN .....	6
2.2 TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.2.1 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.2.2 Kualitas Layanan.....	10
2.2.3 Kualitas Produk.....	10
2.2.4 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.3 METODE PENELITIAN.....	15
2.4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
2.5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
BAB III PAPER II : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SIDJICOFFEE .....	26
3.1 PENDAHULUAN .....	26
3.2 TINJAUAN PUSTAKA .....	28
3.2.1 Kualitas Produk.....	28
3.2.2 Kualitas Layanan.....	29

3.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	29
3.3 METODE PENELITIAN.....	32
3.4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
3.5 KESIMPULAN.....	40
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 KESIMPULAN PAPER I.....	43
4.2 KESIMPULAN PAPER II.....	43
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>
Lampiran I : Data Kuesioner.....	49
Kuesioner .....	51
Lampiran II : Hasil Paper I .....	55
Lampiran III : Hasil Paper II.....	58