

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STARBUCKS BUAHBATU BANDUNG	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.3 Latar Belakang	2
1.4 Rumusan Masalah	17
1.5 Tujuan Penelitian.....	18
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
1.7 Sistematika Penulisan.....	19
1.8 Waktu dan Periode Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	20
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	20
2.1.1. Pengertian Pemasaran	20
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.1.3. Pengertian Kualitas	21
2.1.4. Pengertian Produk	22
2.1.5. Pengertian Kualitas Produk.....	24

2.1.6.	Pengertian Layanan atau Jasa	25
2.1.7.	Pengertian Kualitas Layanan.....	26
2.1.8.	Pengertian Kepuasan pelanggan	28
2.2.	Kerangka Pemikiran	30
2.3.	Hipotesis.....	34
2.4.	Ruang Lingkup Penelitian	34
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	34
	Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan (studi pada konsumen circle-k)	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		47
3.1.	Jenis Penelitian	47
3.2.	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	47
3.2.1.	Variabel Operasional.....	47
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	53
3.3.	Tahap Penelitian	54
3.4.	Populasi dan Sampel	54
3.4.1.	Populasi.....	54
3.4.2.	Sampel.....	55
3.4.3	Teknik Sampling	56
3.5.	Pengumpulan Data	57
3.5.1.	Data Primer	57
3.5.2.	Data Sekunder	57
3.5.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.6.1.	Uji Validitas	58
3.6.2.	Uji Realibilitas	62
3.7.	Teknik Analisis data.....	63

3.7.1.	Analisis Deskriptif	64
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik	66
3.7.3.	Analisis Linier Regresi Berganda	66
3.8.	Pengujian Hipotesis	67
3.8.1.	Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji-F).....	67
3.8.2.	Pengujian Hipotesis Secara parsial (Uji-T).....	68
3.8.3.	Koefisien Determinasi.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Pengumpulan Data	70
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	72
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	73
4.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian	74
4.2.1	Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	75
4.2.2	Analisis Deskriptif Kualitas Produk	77
4.2.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	81
4.3	Uji Asumsi Klasik	83
4.3.1	Uji Normalitas.....	83
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	84
4.3.3	Uji Multikolinearitas	85
4.3.4	Regresi linier berganda	86
4.4	Uji Hipotesis.....	88
4.4.1	Uji t	88
4.4.2	Uji f.....	89
4.4.3	Koefisien determinasi	91
4.5	Pembahasan dan Hasil.....	91

4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
5.2.1 Saran Akademis	96
5.2.2 Saran Praktis	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103