

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBARA PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Cangkir Pertama.....	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.1.3 Jenis Menu Produk.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi Cangkir Pertama.....	4
1.1.5 Logo Cangkir Pertama	5
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Identifikasi Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Aspek Teoritis.....	11
1.5.2 Aspek Praktis.....	11
1.6 Sistematika penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Jasa	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.6 Dimensi Kepuasan.....	16

2.1.7	Hubungan Antar Variabel.....	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.2.1	Skripsi Terdahulu.....	18
2.2.2	Jurnal Nasional.....	19
2.2.3	Jurnal Internasional.....	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	22
2.3	Hipotesis Penelitian.....	25
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	26
BAB III	27
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	27
3.2.1	Variabel Operasional.....	27
3.2.2	Skala Pengukuran.....	29
3.3	Tahapan Penelitian.....	30
3.4	Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1	Populasi.....	30
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1	Data Primer.....	32
3.5.2	Data Sekuder.....	32
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.1	Uji Normalitas.....	34
3.7.2	Uji Multikolinearitas.....	35
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7.4	Uji Autokorelasi.....	35
3.8	Teknik Analisis Data.....	36
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.8.2	Analisis Regresi Berganda.....	37
3.8.3	Uji Hipotesis.....	38
3.8.4	Koefisien Determinasi.....	39
BAB IV	40
4.1	Karakteristik Responden.....	40

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Status	40
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	42
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.3	Regresi Linier Berganda.....	54
4.2.4	Uji Hipotesis.....	55
4.2.5	Koefisien Determinasi	58
4.2.6	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
BAB V	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	63
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	63
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		71