

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1.    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2.    Struktur Organisasi.....	2
1.1.3.    Logo dan Makna Logo .....	3
1.1.4.    Produk/Layanan .....	3
1.2.    Latar Belakang.....	4
1.3.    Rumusan Masalah .....	8
1.4.    Tujuan Penelitian.....	8
1.5.    Manfaat Penelitian.....	9
1.6.    Batasan Masalah.....	9
1.7.    Sistematika Penulisan Laporan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1    Landasan Teori .....	11
2.1.1    Pemasaran .....	11
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3    Kualitas Layanan.....	12
2.1.4    Minat Beli Ulang.....	13
2.2    Kerangka Pemikiran .....	15
2.2.1    Kualitas Layanan.....	15

2.2.2	Minat Beli Ulang.....	16
2.3	Penelitian Terdahulu.....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	27
3.2	Variabel Operasional Dan Skala Pengukuran .....	27
3.3	Tahapan Penelitian .....	35
3.4	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1	Populasi Penelitian .....	36
3.4.2	Sampel Penelitian.....	37
3.4.3	Teknik Sampling .....	38
3.5	Pengumpulan Data.....	38
3.5.1	Sumber Data .....	38
3.5.2	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.6	Uji Keabsahan Data .....	40
3.6.1	Uji Validitas .....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.7	Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	41
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.8.1	Uji Normalitas .....	42
3.8.2	Uji Linearitas.....	43
3.9	Regresi Linear Sederhana.....	43
3.9.1	Analisis Koefisien Determinasi.....	44
3.9.2	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	44
3.9.3	Uji Simultan F.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Analisis Karakteristik Responden .....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Uji Validitas .....	50
4.2.2	Uji reliabilitas.....	52
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1	Uji Normalitas .....	53

4.3.2	Uji Linieritas .....	54
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Tel-U Coffee 55	
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli Ulang Pada Tel-U Coffee	62
4.6	Uji Hipotesis .....	68
4.6.1	Uji Hipotesis Parsial (Uji t) .....	68
4.6.2	Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....	69
4.7	Regresi Linier Sederhana.....	69
4.8	Koefisien Determinasi .....	70
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>72</b>
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran .....	72
5.2.1	Bagi Perusahaan .....	72
5.2.2	Bagi Peneliti .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>