

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi	3
1.1.4 Menu Kafe Roemah Kentang 1908	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	19
1.5.1 Aspek Teoritis	19
1.5.2 Aspek Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan Pustaka	21

2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.3 Bauran Pemasaran	22
2.1.4 Kualitas Produk	23
2.1.5 Harga.....	24
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	25
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi.....	27
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	31
2.2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional	36
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.4 Kerangka Pemikiran	42
2.5 Hipotesis Penelitian	46
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	48
3.2.1 Variabel Operasional	48
3.2.2 Skala Pengukuran	52
3.3 Tahapan Penelitian.....	52
3.4 Populasi dan Sampel	53
3.4.1 Populasi.....	53
3.4.2 Sampel	53
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	55
3.5.1 Pengumpulan Data.....	55
3.5.2 Sumber Data	55
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56

3.6.1 Uji Validitas	56
3.6.2 Uji Reliabilitas	57
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Analisis Deskriptif	58
3.7.2 Metode Suksesif Interval (MSI)	60
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.7.4 Analisis Linear Berganda	62
3.8 Pengujian Hipotesis	63
3.8.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	63
3.8.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji f).....	64
3.8.3 Koefesien Determinasi.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Pengumpulan Data	66
4.2 Karakteristik Responden.....	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	68
4.3 Hasil Penelitian	69
4.3.1 Analisis Deskriptif	69
4.3.2 Methode of Successive Interval (MSI)	83
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.3.5 Uji Hipotesis	88
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	95
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	96

DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	102