

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Praktis	14
1.4.2 Kegunaan Akademis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Manajemen Pemasaran	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran	15
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.1.3 Konsep Pemasaran	16
2.1.4 Tujuan Pemasaran.....	17
2.1.5 Bauran Pemasaran.....	17
2.2 Jasa (Layanan)	18
2.2.1 Pengertian jasa (Layanan).....	18
2.2.2 Karakteristik Jasa (Layanan)	19
2.3 Kualitas Pelayanan	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	20
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	21

2.4 Harga	23
2.4.1 Pengertian Harga.....	23
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.4.3 Indikator Harga.....	25
2.5 Kepuasan Konsumen.....	25
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
2.5.3 Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen	27
2.6 Penelitian Terdahulu.....	28
2.7 Kerangka Pemikiran	38
2.8 Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Objek, Unit analisis, dan Lokasi penelitian.....	44
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	44
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	45
3.5 Metode Penarikan Sampel.....	48
3.6 Metode pengumpulan Data	50
3.7 Metode pengolahan / Analisis Data.....	51
3.7.1 Pengujian instrument data.....	51
3.8 Analisis Data	54
3.8.1 Analisis Deskriptif	54
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	56
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi	56
3.8.5 Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum	59
4.1.1 Sejarah Umum Kopi Kenangan	59
4.1.2 Visi Misi Kopi Kenangan	59
4.1.3 Logo Kopi Kenangan.....	60
4.1.4 Struktur Organisasi Kopi Kenangan	60
4.1.5 Produk Kopi Kenangan.....	62
4.1.6 Profil Responden.....	64

4.2 Analisis Data	67
4.2.1 Analisi Deskriptif.....	67
4.3 Uji Asumsi Klasik	89
4.3.1 Uji Normalitas.....	89
4.3.2 Uji Multikolinieritas	89
4.3.3 Uji Heteroskedasititas	90
4.4 Uji Hipotesis.....	91
4.4.1 Uji T (PARSIAL).....	91
4.4.2 Uji F (SIMULTAN).....	93
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	93
4.4.4 Koefisien Determinasi	94
4.5 Pembahasan & Interpretasi Penelitian.....	95
4.5.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	95
4.5.2 Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	96
4.5.3 Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan	96
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104