

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	16
2.2.2 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.4 Pengertian Harga .....	29
2.2.5 Pengertian Suasana Café (Store Atmosphere) .....	32
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	36
2.4 Kerangka Konseptual .....	39
2.5 Hipotesis .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian.....	41
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	42
3.2.1 Subjek Penelitian .....	42
3.2.2 Objek Penelitian .....	42
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	42
3.3.1 Variabel Penelitian .....	42
3.3.2 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.3.3 Skala Pengukuran .....	45
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	46
3.4.1 Populasi .....	46
3.4.2 Sampel .....	46
3.4.3 Teknik Sampling .....	47
3.5 Jenis dan Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5.1 Jenis dan Sumber Data .....	48
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	49
3.6 Uji Instrumen .....	49
3.6.1 Uji Validitas .....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	53
3.7 Teknik Analisis Data .....	53
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	52
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	55
3.8.1 Uji Normalitas .....	55
3.8.2 Uji Linearitas .....	55
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	55
3.8.4 Uji Multikolinearitas .....	56
3.8.5 Uji Autokorelasi .....	56
3.9 Pengujian Hipotesis .....	57
3.9.1 Uji Persial (Uji-t) .....	57
3.9.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	57

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum .....	58
4.1.1	Profil Perusahaan .....	58
4.2	Gambaran Umum Responden .....	59
4.2.1	Deskripsi Responden .....	59
4.3	Analisis Deskriptif .....	62
4.3.1	Deskripsi Penyebaran Angket .....	62
4.3.2	Analisis Deskripsi Variabel .....	62
4.4	Analisis Data .....	71
4.4.1	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda .....	71
4.5	Asumsi Klasik .....	72
4.5.1	Uji Normalitas .....	72
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas .....	74
4.5.3	Uji Multikolinearitas .....	75
4.5.4	Uji Autokorelasi .....	75
4.6	Hipotesis .....	76
4.6.1	Uji Parsial (Uji t) .....	76
4.6.2	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	78
4.7	Pembahasan .....	79
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	79
4.7.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	81
4.7.3	Pengaruh Suasana Café terhadap Kepuasan Konsumen .....	82

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Saran .....	84

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>
----------------------	-----------