

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I - PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Praktis	7
1.5.2 Kegunaan Teoritis	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II – TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	9
2.1.3 Kualitas Produk.....	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas	10
2.1.3.2 Pengertian Produk.....	10
2.1.3.3 Pengertian Kualitas Produk.....	11

2.1.3.4 Dimensi Kualitas Produk	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4.2 Mengukur Kualitas Pelayanan	13
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.1.5.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
2.5.1 Variabel Penelitian.....	37
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	37
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	37
BAB III – METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Variabel Operasional.....	39
3.2.1 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahap Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.4.3 Teknik Sampling.....	45
3.5 Pengumpulan Data	45
3.5.1 Sumber Data.....	45
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	46

3.6 Uji Validitas, Reliabilitas dan Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.6.3 Teknik Analisis Data.....	52
3.6.3.1 Analisis Deskriptif	52
3.6.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan	52
3.6.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Analisis Deskriptif	56
4.1.1 Identitas Responden	56
4.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan	59
4.2.1 Analisis Indeks Kepuasan pada Kualitas Pelayanan.....	59
4.2.2 Analisis Indeks Kepuasan pada Kualitas Pelayanan.....	60
4.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	63
4.3.1 Pemetaan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Diagram Kartesius	63
4.3.2 Pemetaan Dimensi Kualitas Produk dengan Menggunakan Diagram Kartesius	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.2.1 Aspek Teoritis	72
5.2.2 Aspek Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Penghargaan dan Pengakuan Starbucks 2009-2011	3
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan Starbucks	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Variabel Operasional	39
Tabel 3.2 Skala Likert.....	42
Tabel 3.3 Uji Validitas Harapan Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 3.4 Uji Validitas Harapan Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 3.5 Uji Validitas Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 3.6 Uji Validitas Kinerja Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Harapan Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Harapan Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Kinerja Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	58
Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Berdasarkan Kualitas Produk	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Starbucks <i>Corporation</i>	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	43
Gambar 3.2 Importance Performance Matrix	54
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan	64
Gambar 4.2 Diagram Kartesius dari Atribut-Atribut Kualitas Produk	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Lokasi Starbucks <i>Cafe</i> di Bandung
Lampiran 2 : Keluhan Pelanggan Starbucks
Lampiran 3 : Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4 : Tabulasi Data Pretest.....
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dengan SPSS 20
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS 20.....
Lampiran 7 : Tabulasi Data Kinerja Perusahaan Menurut Responden.....
Lampiran 8 : Tabulasi Data Harapan Responden