

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1. Sejarah <i>Osiris Coffee</i> | 1 |
| 1.1.2 Visi dan Misi..... | 1 |
| 1.1.3 Struktur Organisasi | 2 |
| 1.1.4 Logo Organisasi..... | 4 |
| 1.1.5 Produk dan Layanan Perusahaan | 4 |
| 1.2 Latar Belakang..... | 5 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 12 |
| 1.5.1 Kegunaan Teoritis..... | 12 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis | 12 |
| 1.6 Lokasi waktu dan periode penelitian..... | 12 |
| 1.7 Sistematika Penelitian | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| 2.1 Landasan Teori | 14 |
| 2.1.1 Pemasaran | 14 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 14 |
| 2.2 Kualitas pelayanan..... | 15 |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.3.1 Definisi Kepuasan konsumen | 16 |
| 2.3.2 Manfaat kepuasan konsumen..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.3 Tujuan kepuasan konsumen..... | 18 |
| 2.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... | 18 |
| 2.3.5 Dimensi Kepuasan Konsumen..... | 19 |
| 2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 20 |
| 2.5 Resume Literatur Skripsi..... | 21 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 36 |
| 2.7 Ruang Lingkup Penelitian | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 38 |
| 3.1 Metodologi Penelitian..... | 38 |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran | 38 |
| 3.2.1 Variabel Operasional | 38 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran | 41 |
| 3.3 Tahap Penelitian | 42 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 43 |
| 3.4.1 Populasi..... | 43 |
| 3.4.2 Sampel Dalam Penelitian..... | 44 |
| 3.4.3 Teknik Sampling..... | 45 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 46 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 46 |
| 3.6.2 Uji Reabilitas | 48 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 49 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif..... | 49 |
| 3.7.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan..... | 51 |
| 3.7.3 <i>Weighted Score</i> | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 57 |
| 4.1 Pengumpulan Data | 57 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 57 |
| 4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 57 |
| 4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia | 58 |
| 4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan | 59 |
| 4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan..... | 60 |
| 4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan | 61 |

| | |
|--|-----|
| 4.3 Analisis Deskriptif..... | 62 |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen | 62 |
| 4.3.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan..... | 69 |
| 4.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen | 75 |
| 4.3.4 <i>Weighed Score</i> | 78 |
| 4.4 Pembahasan | 84 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 90 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 90 |
| 5.2 Saran | 92 |
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan..... | 92 |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 93 |
| Daftar Pustaka | 94 |
| Lampiran | 97 |
| Lampiran 1: Kuesioner Penelitian | 98 |
| Lampiran 2: Hasil Pengolahan Data Kepuasan Konsumen..... | 103 |
| Lampiran 3: Hasil Pengolahan Data Kualitas Pelayanan | 107 |
| Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Menggunakan SPSS 17.. | 111 |
| Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Menggunakan SPSS 17 ... | 112 |
| Lampiran 6: Hasil Uji <i>Reliability</i> Menggunakan SPSS 17 | 113 |