

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARA PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Cangkir Pertama.....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	2
1.1.3 Jenis Menu Produk.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi Cangkir Pertama.....	4
1.1.5 Logo Cangkir Pertama .....	5
<b>1.2    Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3    Identifikasi Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4    Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5    Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
1.5.1    Aspek Teoritis.....	11
1.5.2    Aspek Praktis.....	11
<b>1.6    Sistematika penulisan.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1    Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>14</b>
2.1.1    Pemasaran.....	14
2.1.2    Jasa .....	14
2.1.3    Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.4    Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.5    Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.6    Dimensi Kepuasan.....	16

2.1.7	Hubungan Antar Variabel.....	17
<b>2.2</b>	<b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>17</b>
2.2.1	Skripsi Terdahulu.....	18
2.2.2	Jurnal Nasional.....	19
2.2.3	Jurnal Internasional.....	21
<b>2.2</b>	<b>Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3</b>	<b>Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4</b>	<b>Ruang Lingkup Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>BAB III</b>	<b>.....</b>	<b>27</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....</b>	<b>27</b>
3.2.1	Variabel Operasional.....	27
3.2.2	Skala Pengukuran.....	29
<b>3.3</b>	<b>Tahapan Penelitian.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>30</b>
3.4.1	Populasi.....	30
3.4.2	Sampel.....	30
<b>3.5</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>32</b>
3.5.1	Data Primer.....	32
3.5.2	Data Sekuder.....	32
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>32</b>
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
<b>3.7</b>	<b>Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>34</b>
3.7.1	Uji Normalitas.....	34
3.7.2	Uji Multikolinearitas.....	35
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7.4	Uji Autokorelasi.....	35
<b>3.8</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>36</b>
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.8.2	Analisis Regresi Berganda.....	37
3.8.3	Uji Hipotesis.....	38
3.8.4	Koefisien Determinasi.....	39
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>40</b>
<b>4.1</b>	<b>Karakteristik Responden.....</b>	<b>40</b>

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Status .....	40
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
<b>4.2</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>42</b>
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	42
<b>4.2.1</b>	<b>Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>51</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Uji Hipotesis.....</b>	<b>55</b>
<b>4.2.5</b>	<b>Koefisien Determinasi .....</b>	<b>58</b>
<b>4.2.6</b>	<b>Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>59</b>
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>63</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>63</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>63</b>
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	63
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>71</b>