

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Struktur Organisasi.....	2
1.1.3. Logo dan Makna Logo	3
1.1.4. Produk/Layanan	3
1.2. Latar Belakang.....	4
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Batasan Masalah.....	9
1.7. Sistematika Penulisan Laporan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3 Kualitas Layanan.....	12
2.1.4 Minat Beli Ulang.....	13
2.2 Kerangka Pemikiran	15
2.2.1 Kualitas Layanan.....	15

2.2.2	Minat Beli Ulang.....	16
2.3	Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Variabel Operasional Dan Skala Pengukuran	27
3.3	Tahapan Penelitian	35
3.4	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1	Populasi Penelitian	36
3.4.2	Sampel Penelitian.....	37
3.4.3	Teknik Sampling	38
3.5	Pengumpulan Data.....	38
3.5.1	Sumber Data	38
3.5.2	Metode Pengumpulan Data	39
3.6	Uji Keabsahan Data	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.7	Teknik Analisis Data	41
3.7.1	Analisis Deskriptif	41
3.8	Uji Asumsi Klasik	42
3.8.1	Uji Normalitas	42
3.8.2	Uji Linearitas.....	43
3.9	Regresi Linear Sederhana.....	43
3.9.1	Analisis Koefisien Determinasi.....	44
3.9.2	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	44
3.9.3	Uji Simultan F.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Analisis Karakteristik Responden	47
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Uji Validitas	50
4.2.2	Uji reliabilitas.....	52
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1	Uji Normalitas	53

4.3.2	Uji Linieritas	54
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Tel-U Coffee 55	
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli Ulang Pada Tel-U Coffee	62
4.6	Uji Hipotesis	68
4.6.1	Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	68
4.6.2	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	69
4.7	Regresi Linier Sederhana	69
4.8	Koefisien Determinasi	70
BAB V HASIL PENELITIAN		72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	72
5.2.1	Bagi Perusahaan	72
5.2.2	Bagi Peneliti	73
DAFTAR PUSTAKA		74