

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Singkat Moeda Coffee	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	1
1.1.3 Struktur Organisasi	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Identifikasi Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Kegunaan Penelitian	15
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Dasar Pemasaran	16
2.1.1 Pengertian Pemasaran	16
2.2 Pelayanan	17
2.2.1 Definisi Pelayanan	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Karakteristik Jasa atau Layanan	18
2.2.4 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	19
2.3 Harga.....	20
2.4 Lokasi	21
2.5 Kepuasan Konsumen	22
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.5.2 Elemen Kepuasan Konsumen	22

2.5.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	24
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	25
2.6.1 Jurnal Nasional	25
2.6.2 Skripsi.....	28
2.6.3 Jurnal Internasional	30
2.7 Kerangka Pemikiran	33
2.8 Hipotesis Penelitian	34
2.9 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	36
3.2.1 Variabel Operasional.....	36
3.2.2 Skala Pengukuran.....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	41
3.4.1 Jenis Data.....	41
3.4.2 Pengumpulan Data	41
3.4.3 Sumber Data	41
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.5.1 Uji Validitas Data.....	42
3.5.2 Uji Realibilitas Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.2 Uji Regresi Linear Berganda	46
3.6.3 Uji Hipotesis	47
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Pengumpulan Data.....	49
4.2 Karakteristik Responden.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan	51
4.3 Hasil Penelitian	51
4.3.1 Analisis Deskriptif	51
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda	66
4.3.4 Uji Hipotesis	67
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi	70
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	76
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	76
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80