

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1.    Profil Coffee Shop Gundah Coffee .....	1
1.1.2.    Logo Perusahaan .....	2
1.1.3.    Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.1.4.    Produk .....	3
1.1.5.    Perkembangan Usaha .....	4
1.2.    Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3.    Rumusan Masalah.....	14
1.4.    Tujuan Penelitian .....	14
1.5.    Manfaat Penelitian .....	14
1.5.1.    Bagi Perusahaan .....	15
1.5.2.    Bagi Masyarakat.....	15
1.5.3.    Bagi Pelaku Bisnis .....	15
1.5.4.    Bagi Pemerintah.....	15
1.5.5.    Bagi Peneliti .....	15
1.6.    Waktu dan Periode Penelitian.....	15
1.7.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1.    Landasan Teori .....	17
2.1.1.    Persepsi Konsumen .....	17
2.1.2.    Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen.....	17
2.1.3.    Persepsi Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4.    Dimensi Persepsi Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan.....	19

2.1.5.	Keputusan Pembelian Konsumen .....	20
2.1.6.	Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	20
2.1.7.	Dimensi Keputusan Pembelian Konsumen .....	22
2.1.8.	Hubungan Variabel Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Variabel Keputusan Pembelian Konsumen .....	23
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	31
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	32
2.5.	Ruang Lingkup Penelitian .....	32
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	34
3.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.	Populasi dan Sampel .....	35
3.4.	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	37
3.5.	Teknik Analisis Data .....	40
3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	40
3.5.2.	Uji Instrumen Penelitian .....	42
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.5.4.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	48
3.5.5.	Uji Hipotesis .....	48
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1.	Pengumpulan Data .....	51
4.2.	Analisis Karakteristik Responden .....	51
4.2.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia .....	53
4.2.3.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	54
4.2.4.	Karakteristik Berdasarkan Asal Wilayah .....	54
4.3.	Hasil Penelitian .....	55
4.3.1.	Analisis Uji Validitas .....	55

4.3.2.	Analisis Uji Reliabilitas .....	56
4.4.	Teknik Analisis Data .....	57
4.4.1.	Analisis Deskriptif Persepsi Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan	57
4.4.2.	Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian Konsumen .....	60
4.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.5.1.	Uji Normalitas.....	62
4.5.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.6.	Uji Regresi Linear Sederhana.....	64
4.7.	Uji Hipotesis.....	65
4.7.1.	Uji Parsial (Uji T).....	65
4.7.2.	Koefisien Determinasi.....	66
4.8.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.8.1.	Analisis Karakteristik Responden .....	67
4.8.2.	Pembahasan Analisis Deskriptif .....	67
4.8.3.	Pembahasan Uji Hipotesis .....	68
4.9.	Hasil Hipotesis .....	69
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		 70
5.1.	Kesimpulan.....	70
5.2.	Saran .....	71
 DAFTAR PUSTAKA.....		 73
 LAMPIRAN .....		 76