

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Kerangka Teoritis.....	15
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.1.1.2 Faktor-faktor kepuasan Konsumen	16
2.1.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.1.1.4 Tujuan Pemberian Kepuasan Kepada Konsumen	19
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.2.2 Model Kualitas Pelayanan	23
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.1.3 Fasilitas	28

2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	28
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	29
2.1.3.3 Indikator Fasilitas.....	29
2.2 Penelitian yang Relevan.....	32
2.3. Kerangka Berpikir.....	44
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	45
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen..	46
2.4 Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3.2 Populasi dan sampel.....	48
3.2.1 Populasi.....	48
3.2.2 Sampel.....	49
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.3.1 Jenis Data	51
3.3.2 Sumber Data.....	51
3.4 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	52
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	52
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Uji Instrumen Penelitian	58
3.6.1 Uji Validitas	58
3.6.2 Uji Reabilitas	59
3.7 Tehnik Analisis Data.....	60
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.7.1.1 Uji Normalitas.....	60
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas	61
3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	61
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.7.3 Uji Hipotesis	63
3.7.3.1 Uji Signifikan Individual/ Uji Parsial (Uji-t)	63

3.7.3.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	64
3.7.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1. Hasil Penelitian	66
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	66
4.1.1.1. Sejarah Cafe The Coffe Town.....	66
4.1.1.2. Visi, Misi Cafe The Coffe Town.....	67
4.1.1.3. Struktur Organisasi.....	67
4.1.1.4 Uraian Tugas	68
4.2. Identifikasi Responden.....	69
4.3. Uji Instrumen Penelitian	71
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	71
4.3.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	72
4.3.1.2. Variabel Fasilitas (X2)	74
4.3.1.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	75
4.4. Transformasi Data Ordinal Ke Interval	77
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	77
4.5.1. Uji Normalitas.....	77
4.5.2. Uji Multikolinearitas	80
4.5.3. Uji Heteroskedasitas.....	81
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	82
4.7. Uji Hipotesis	83
4.7.1. Uji Signifikan Individual/ Uji Parsial (Uji-t)	83
4.7.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	84
4.7.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Cafe The Coffe Town.....	87
4.8.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Cafe The Coffe Town.....	88
4.8.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Cafe The Coffe Town.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96
LAMPIRAN.....	97

