

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------------|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 13 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 13 |
| 1.4 Perumusan Masalah..... | 14 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.6 Manfaat penelitian | 15 |
| BAB II TINJAUAN TEORITIS | 16 |
| 2.1 Kerangka Teoritis | 16 |
| 2.1.1 Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.1.1.3 Dimensi Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.1.1.4 Strategi Kepuasan Konsumen | 20 |
| 2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen | 22 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan..... | 23 |
| 2.1.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.1.2.2 Kategori pelayanan..... | 25 |
| 2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan | 26 |
| 2.1.3 Variasi Menu..... | 28 |
| 2.1.3.1 Defenisi Variasi Menu | 28 |
| 2.1.3.2 Fungsi Menu | 29 |
| 2.1.3.3 Jenis-Jenis Menu | 30 |
| 2.1.3.4 Indikator Variasi Menu | 31 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 31 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3 Kerangka Berpikir | 34 |
| 2.4 Hipotesis | 36 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 38 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.2.1 Populasi..... | 38 |
| 3.2.2 Sampel | 38 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional..... | 40 |
| 3.3.1 Variabel penelitian..... | 40 |
| 3.3.2 Defenisi Operasional..... | 40 |
| 3.3.2.1 Kepuasan Konsumen..... | 40 |
| 3.3.2.2 Kualitas Pelayanan | 41 |
| 3.3.2.3 Variasi Menu | 41 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.5 Uji Instrument Penelitian..... | 44 |
| 3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 44 |
| 3.5.1.1 Uji Validitas | 44 |
| 3.5.1.2 Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 46 |
| 3.6.1 Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 3.6.2 Analisis Regresi Berganda..... | 48 |
| 3.6.3 Pengujian Hipotesis | 49 |
| 3.6.3.1 Uji Simultan /Uji F..... | 49 |
| 3.6.3.2 Uji Parsial/ Uji t | 49 |
| 3.6.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R Square) | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 51 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 51 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Sosmed Café Abdullah Lubis | 51 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi Sosmed Café Abdullah Lubis Medan | 52 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Sosmed Café Abdullah Lubis Medan | 52 |
| 4.2 Deskripsi Responden..... | 53 |
| 4.3 Uji instrument Penelitian..... | 54 |
| 4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1) | 54 |
| 4.3.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variasi Menu (X_2) | 55 |

| | |
|------------------------------------------------------------------|--------------|
| 4.3.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) | 56 |
| 4.4 Transformasi Data Ordinal Ke Interval..... | 58 |
| 4.5 Teknik Analisis Data | 58 |
| 4.5.1 Uji Asumsi Klasik..... | 58 |
| 4.5.1.1 Uji Normalitas..... | 58 |
| 4.5.1.2 Uji Multikolinearitas | 60 |
| 4.5.1.3 Uji Heterokedastisitas | 61 |
| 4.5.2 Analisis Regresi Berganda..... | 62 |
| 4.5.3 Uji Hipotesis | 64 |
| 4.5.3.1 Uji Simultan/Uji F..... | 64 |
| 4.5.3.2 Uji Parsial/Uji t | 65 |
| 4.5.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R Square) | 67 |
| 4.6 Pembahasan Penelitian | 68 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 72 |
| 5.2 Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN..... | |