

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	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 15
2.1 Uraian Teoritis	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
2.1.1.4 Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.4 Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan	18
2.1.2.5 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.6 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18

2.1.3. Promosi	19
2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	19
2.1.3.2 Bauran Promosi	20
2.1.3.3 Tujuan Promosi	20
2.1.3.4 Media Promosi.....	20
2.1.3.5 Indikator Promosi	21
2.2 Penelitian yang Relevan.....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi, terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.4. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.1 Lokasi Penelitian	27
3.2.2 Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi Dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.4.1 Variabel Penelitian	30
3.4.2 Definisi Operasional.....	31
3.5 Sumber Data.....	36
3.6 Instrumen Dan Teknik pengumpulan data	36
3.6.1 Instrumen	36
3.6.1.1 Uji Validitas.....	37
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.6.2 Teknik Pengumpulan data.....	39
3.6.2.1 Teknik Pengumpulan Data	39

3.7 Skala Pengukuran.....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	41
3.8.2 Uji Regresi Linear Berganda	42
3.8.3 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Profil Usaha Cafe Gutenacht	45
4.1.2 Identitas Responden.....	45
4.2 Deskripsi Mengenai Varabel.....	46
4.2.1 Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.2.2 Deskripsi Mengenai Variabel Promosi.....	48
4.2.3 Deskripsi Mengenai Kepuasan Pelanggan	49
4.3 Uji Instrumen Penelitian	51
4.3.1 Uji Validitas.....	51
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.4 Teknik Analisis Data.....	54
4.4.1 Uji Normalitas Data.....	54
4.4.2 Uji Multikolinearitas	57
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.5 Analisis Linear Berganda.....	60
4.6 Uji Hipotesis.....	62
4.6.1 Uji t (parsial).....	62
4.6.2 Uji F (Simultan).....	63
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74
RIWAYAT HIDUP	105



THE
Character Building
UNIVERSITY