

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAC	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	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kerangka Teori	13
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	15
2.1.1.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.1.2 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	21
2.1.2.1 Pengertian <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	21
2.1.2.2 Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	24
2.1.3 <i>Empathy</i> (Empati)	25
2.1.3.1 Pengertian <i>Empathy</i> (Empati)	25
2.1.3.2 Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	27
2.1.4 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	29

2.1.4.1 Pengertian <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	29
2.1.4.2 Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	31
2.2 Penelitian Relevan	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	43
3.3.1 Variabel Penelitian	43
3.3.2 Definisi Operasional.....	44
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4.1 Jenis Data	47
3.4.2 Sumber Data.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6 Uji Instrumen Penelitian	51
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	54
3.7.1.1 Uji Normalitas	54
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas	55
3.7.1.3 Uji Heterokedastisitas	55
3.7.2 Analisis Regresi Berganda	56
3.7.3 Uji Hipotesis.....	57
3.7.3.1 Uji Signifikan Simultan(Uji F).....	57
3.7.3.2 Uji t (Parsial)	58
3.7.3.3 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59

4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
4.1.2 Visi dan Misi Teras Cafe.....	60
4.2 Deskripsi Responden	60
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian	62
4.3 Analisis Data Penelitian	63
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X1)	63
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i> (X2).....	64
4.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i> (X3).....	66
4.3.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel (Y)	67
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	68
4.3.2.1 Uji Normalitas	68
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	71
4.3.2.3 Uji Heterokedastisitas	72
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda	73
4.3.4 Uji Hipotesis.....	75
4.3.4.1 Uji F (Simultan)	75
4.3.4.2 Uji t (Parsial)	76
4.3.4.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)	78
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	87