

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN ,	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Deskripsi Pustaka	7
1. Pemasaran	8
2. Perilaku Konsumen	9
3. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian Kualitas	15
b. Definisi Pelayanan	16
c. Mengelola Kualitas Pelayanan	17

d. Macam-macam Pelayanan atau Jasa	18
4. Suasana	19
a. Pengertian Suasana/ <i>Atmosphere</i>	19
b. Elemen <i>Store Atmosphere</i>	20
c. Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	22
5. Kepuasan Konsumen	25
a. Definisi kepuasan Konsumen	25
b. Prinsip Dasar Kepuasan Konsumen	25
c. Fakor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
6. Harapan Pelanggan	30
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berfikir.....	35
D. Hipotesis	36
1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	37
2. Pengaruh Suasana Café terhadap Kepuasan Konsumen	38

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Sumber Data.....	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Variabel Penelitian	43
1. Definisi Variabel.....	43
2. Identifikasi Variabel	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas	46
G. Uji Asumsi Klasik.....	47

1. Uji Multikolinieritas	47
2. Uji Autokorelasi.....	47
3. Uji Heteroskedastisitas	48
4. Uji Normalitas.....	48
H. Analisis Data	49
1. Analisis Regresi Berganda.....	49
2. Uji t Parsial	50
3. Uji F.....	51
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	52

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Waroeng Café 27	53
1. Sejarah Singkat Waroeng Café 27	53
2. Struktur Organisasi	54
3. Visi dan Misi Waroeng Café 27	55
4. Jam Operasional Waroeng Café 27	55
5. Pemasaran dan Promosi	56
B. Deskripsi Data Responden	56
1. Karakteristik Responden	56
C. Deskripsi Data Penelitian	59
1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	60
2. Variabel Suasana Café (X2)	62
3. Variabel Kepuasan Konsumen (X3)	63
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	64
1. Uji Validitas Instrumen	64
2. Uji Reliabilitas Instrumen	66
E. Uji Asumsi Klasik	67
1. Uji Normalitas	67
2. Uji <i>Multicollinearity</i>	68

3. Uji <i>Heterocedasticity</i>	69
4. Uji Autokorelasi	70
F. Hasil Analisis Data	71
1. Analisis Regresi Linier Berganda	71
2. Uji t	72
3. Uji F Simultan	74
4. Koefisien Determinasi	74
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Café 27 Kudus	75
2. Pengaruh Suasana Café terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Café 27 Kudus	77
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Café 27 Kudus	77
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Implikasi Penelitian	80
C. Keterbatasan Penelitian.....	80
D. Saran untuk Riset Mendatang	81
E. Penutup	81

DAFTAR PUSTAKA**RIWAYAT HIDUP PENULIS****LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.3 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	47
4.1 Jenis Kelamin	56
4.2 Usia Responden	57
4.3 Jenis Pekerjaan	58
4.5 Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.6 Variabel Suasana Café	62
4.7 Variabel Kepuasan Konsumen	63
4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	65
4.9 Uji Validitas Variabel Suasana Café	65
4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	65
4.11 Uji Realibilitas Instrumen	66
4.12 Uji Multikolinieritas	69
4.13 Uji Autokorrelasi	70
4.14 Analisis Regresi Linier berganda	71
4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	73
4.16 Hasil Uji F Simultan	74
4.17 Hasil Koefisisensi Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	35
4.1 struktur Organisasi Perusahaan	54
4.2 Grafik jenis Kelamin Responden.....	57
4.3 Grafik Usia Responden.....	58
4.4 Grafik Jenis Pekerjaan Responden	59
4.5 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	67
4.6 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	68
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70

