

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	17

2.1.1	Pengertian Manajemen.....	17
2.1.2	Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.3	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.4	Pengertian Bauran Pemasaran.....	21
2.1.4.1	Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	22
2.1.5	Harga.....	24
2.1.5.1	Peranan Harga.....	24
2.1.5.2	Tujuan Penetapan Harga.....	25
2.1.5.3	Metode Penetapan Harga.....	26
2.1.5.4	Dimensi Harga.....	28
2.1.6	Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.6.1	Pengertian Kualitas.....	29
2.1.6.2	Pengertian Pelayanan.....	30
2.1.6.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.7	Proses Keputusan Pembelian.....	35
2.1.7.1	Keputusan Pembelian Ulang.....	38
2.1.7.2	Pengertian Keputusan Pembelian.....	39
2.1.7.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	41
2.1.7.4	Pengertian Keputusan Pembelian.....	43
2.1.7.5	Indikator Keputusan Pembelian Ulang.....	44
2.1.8	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	45
2.2	Kerangka Pemikiran.....	50

2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	52
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	53
2.2.3 Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	54
2.3 Hipotesis Penelitian.....	56

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	57
3.2 Definisi Variabel Dan Operasionalisasi Variabel.....	58
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian.....	58
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	60
3.3 Populasi Dan Sample.....	64
3.3.1 Populasi Penelitian.....	64
3.3.2 Sampel Penelitian.....	65
3.3.3 Teknik Sampling.....	66
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5 Metode Analisis Yang Digunakan.....	69
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
3.5.1.1 Uji Validitas.....	69
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	71
3.5.2 Metode Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	72
3.5.3 Analisis Deskriptif.....	72
3.5.4 Analisi Verifikatif.....	74

3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
3.5.6 Analisis Korelasi Ganda.....	75
3.5.7 Uji Hipotesis.....	76
3.5.8 Analisi Koefisien Determinasi.....	78
3.5.9 Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	79
3.6 Lokasi Penelitian.....	80
3.7 Rancangan Kuesioner.....	80

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	82
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	82
4.1.1.1 Sejarah Singkat Kopi Endeus.....	83
4.1.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	85
4.1.1.2.1 Visi Perusahaan.....	86
4.1.1.2.2 Misi Perusahaan.....	86
4.1.1.3 Struktur Organisasi Kopi Endeus.....	86
4.1.2 Karakteristik Responden.....	90
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	92
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan....	93
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan...	93
4.1.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner.....	94
4.1.3.1 Uji Validitas Kuesioner.....	95

4.1.3.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	96
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	97
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Harga Pada Kopi Endeus.....	98
4.1.4.2 Tanggapan Respdn Mengenai Kualitas Pelayanan di Kopi Endeus.....	102
4.1.4.3 Tanggapan Konsumen Mengenai Keputusan Pembelian Ulang Kopi Endeus.....	114
4.1.5 Hasil Analisis Verifikatif.....	118
4.1.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	119
4.1.5.2 Analisis Korelasi Berganda.....	121
4.1.6 Uji Hipotesis.....	122
4.1.6.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	122
4.1.6.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	123
4.1.6.3 Koefisien Determinasi.....	125
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	127
4.2.1 Pembahasan Deskriptif.....	129
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Harga Kopi Endeus.....	129
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Kopi Endeus.....	129
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Ulang Kopi Endeus.....	130
4.2.2 Pembahasan Verifikatif.....	131
4.2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	

Ulang Kopi Endeus.....	131
4.2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Endeus.....	133
4.2.2.3 Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Endeus.....	134
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	136
5.2 Saran.....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	