

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP PENELITI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian	9
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	19
1.2.1. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Kegunaan Penelitian.....	20
1.5. Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR	24
2.1. Pengertian Pemasaran	24
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	25
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2.1.3. Pengertian Repurchase Intention	35
2.1.4. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan <i>Repurchase Intention</i>	37

2.2.	Penelitian Terdahulu	38
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	39
2.4.	Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
3.1.	Metode Penelitian	42
3.1.1.	Paradigma Penelitian.....	42
3.1.2.	Metode Penelitian yang digunakan.....	43
3.1.3.	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	43
3.1.4.	Teknik Pengumpulan Data	46
3.2.	Teknik Analisis Data.....	49
3.2.1	Analisis Instrumen	49
BAB IV PEMBAHASAN.....		57
4.1	Gambaran Umum 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas	57
4.1.1	Profil 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas	57
4.1.2	Visi dan Misi	58
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	59
4.1.4	Produk.....	64
4.2	Pelaksanaan <i>Repurchase Intention</i> dan Kualitas Pelayanan di 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas 64	
	Kondisi Kualitas Pelayanan dan <i>Repurchase Intention</i>	64
4.2.1	Kondisi Kualitas Pelayanan.....	64
4.2.1.1	Analisis Skor Kualitas Pelayanan.....	80
4.2.2	Kondisi <i>Repurchase Intention</i>	84
4.2.2.1	Analisis Skor <i>Repurchase Intention</i>	89
	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	93
	Hasil Uji Instrumen.....	93
	Hasil Uji Teknik Analisis Data	96
BAB V		104
KESIMPULAN DAN SARAN.....		104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		107

LAMPIRAN – LAMPIRAN	109
Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	109
Lampiran 2 : Angket	110
Lampiran 3 : Testimoni Konsumen dari Web Pergi Kuiner	111
Lampiran 4 Hasil Kuesioner (Angket)	112
Lampiran 5 Hasil Output Data Spss	114
Hasil Uji Validitas Variabel X	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 - Daftar Cafe dan Resto di Kota Bandung tahun 2018 - 2020	10
Tabel 1.2 - Data Penjualan 8 November - 13 November 2021	14
Tabel 1.3 - Data Penjualan bulan Juni - November 2021	15
Tabel 1.4 – Jadwal Kegiatan Penelitian	23
Tabel 2.1 - Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 - Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 3.2 - Skala Likert	50
Tabel 3.3 – Pedoman untuk memberika Intepretasi Koefisien Korelasi Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.1 - Tanggapan Responden Mengenai Menjajikan pelayanan Cepat.....	66
Tabel 4.2 - Tanggapan Responden Mengenai Penampilan fisik karyawan yang rapih dan memakai tanda pengenal.....	67
Tabel 4.3 - Tanggapan Responden Mengenai Respon Terhadap Permintaan Konsumen di 911 <i>Coffee Lab</i>	68
Tabel 4.4 - Tanggapan Konsumen dari pernyataan Mengenai Respon Terhadap Keluhan Konsumen 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas.....	70
Tabel 4.5 - Tanggapan Responden dari Pernyataan Keramahan karyawan 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas	71
Tabel 4.6 - Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Perhatian Karyawan terhadap Konsumen	73
Tabel 4.7 - Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Jaminan Kepuasan Karyawan 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas	75
Tabel 4.8 - Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kesopanan Karyawan.....	76
Tabel 4.9 - Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Sarana dan Fasilitas yang tersedia di 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas	78
Tabel 4.10 - Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Fisik 911 <i>Coffee Lab</i> Talaga Bodas sesuai dengan jeni pelayanan yang diberikan	

.....	79
Tabel 4.11 - Resume Jawaban Kuesioner	82
Tabel 4.12 - Nilai Bobot Standar	83
Tabel 4.13 - Tanggapan Responden Referensial	85
Tabel 4.14 - Tanggapan Responden Mengenai Minat Exploratif.....	87
Tabel 4.15 - Tanggapan Responden Mengenai Minat Preferensial.....	88
Tabel 4.16 - Resume Jawaban Kuesioner	90
Tabel 4.17 - Nilai Bobot Standar	91
Tabel 4.18 - Hasil Uji Validitas Variabel X	93
Tabel 4.19 - Hasil Uji Validitas Variabel Y	94
Tabel 4.20 - Hasil Uji Reliabilitas	95
Tabel 4.21 - Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	96
Tabel 4.22 - Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	97
Tabel 4.23 - Interval Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel 4.24 - Hasil Uji T	99
Tabel 4.25 - Hasil Analisis Koefisien Determinasi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 - Paradigma Penelitian.....	43
--	----

