

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Pengertian Administrasi Bisnis	13
2.1.2 Pengertian Bisnis	13
2.1.3 Pengertian Administrasi Bisnis.....	14
2.1.4 Pengertian Pemasaran	15
2.1.5 Pengertian Bauran Pemasaran.....	16
2.1.6 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2.1.7 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.8 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	19
2.1.9 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.10 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.1.11 Mengukur Kepuasan Pelanggan	22

2.1.12 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.13 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.1.14 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.1.1 Paradigma Penelitian	32
3.1.2 Metode Penelitian	33
3.1.3 Variabel Penelitian dan Oprasional Variabel/Instrumen Penelitian	33
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.1.5 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Bosscha Space	45
4.1.1 Profil Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.3 Gambaran Responden	47
4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Bosscha Space	48
4.2.1 Analisis Skor Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	63
4.3 Kondisi Kepuasan Pelanggan di Bosscha Space.....	66
4.3.1 Analisis Skor Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	74
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bosscha Space Kafe & Resto Bandung	77
4.4.1 Analisis Instrumen Peneletian.....	77
4.4.2 Uji Validitas Instrumen.....	78
4.4.3 Uji Realibitas Instrumen	81
4.4.4 Analisis Data.....	83
4.4.5 Pengujian Hipotesis	87
4.4.6 Koefisien Determinasi	89
4.5 Hambatan dan Upaya Perusahaan dalam Menjalankan Peningkatan	

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bosscha Space Kafe & Resto Bandung	91
4.5.1 Hambatan yang Dihadapi Perusahaan dalam Menjalankan Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bosscha Space Kafe & Resto Bandung.....	91
4.5.2 Upaya yang Dilakukan Perusahaan untuk Menangani Hambatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bosscha Space Kafe & Resto Bandung	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	97
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	97
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	99
Daftar Pustaka.....	100