

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKESAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	14
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Administrasi Bisnis	16
2.2 Pemasaran.....	17
2.2 Kualitas Produk	18
2.2.1 Pandangan dan Elemen Kualitas Produk.....	19
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	24
2.3 Kepuasan Konsumen	25
2.3.1 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	26

2.3.2	Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	28
2.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.4	Penelitian Terdahulu.....	30
2.5	Kerangka Pemikiran	33
2.6	Hipotesis.....	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1	Metode Penelitian.....	37
3.1.1	Paradigma Penelitian.....	37
3.1.2	Metode Penelitian yang digunakan	38
3.1.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	39
3.2	Teknik Pengumpulan data	42
3.2.1	Data Primer.....	42
3.2.2	Data Sekunder	46
3.3	Teknik Analisis Data	46
3.3.1	Uji Validitas Instrumen	46
3.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
3.3.3	Persamaan Regresi Linear Sederhana	48
3.3.4	Koefisien Kolerasi Rank Spearman (rs).....	49
3.3.5	Uji Hipotesis.....	50
3.3.6	Koefisien Determinasi	51
BAB IV	52
PEMBAHASAN	52
4.1	Gambaran umum <i>Adieu Coffee</i>	52
4.1.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
4.1.2	Uraian Tugas Kerja.....	53
4.2	Pelaksanaan Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Pada <i>Adieu Coffee</i> ? 54	
4.2.1	Pelaksanaan Kualitas Produk Pada <i>Adieu Coffee</i>	54
4.2.2	Analisis Skor Variabel Kualitas Produk.....	76
4.2.3	Pelaksanaan Kepuasan Konsumen pada <i>Adieu Coffee</i>	80
4.2.4	Analisis Skor Variabel Kepuasan Konsumen.....	92

4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	95
4.3.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	95
4.3.2	Hasil Uji Teknik Analisis Data.....	98
4.4	Hambatan Dan Upaya Pada <i>Adieu Coffee</i>	104
4.4.1	Hambatan.....	104
4.4.2	Upaya.....	104
BAB V		105
KESIMPULAN DAN SARAN		105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN		111

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Hasil Pra Survey.....	7
Table 1. 2 Coffee dan Non Coffee	9
Table 2. 1 Penelitian terdahulu.....	30
Table 3. 1 Operasional Variabel.....	40
Table 3. 2 Skala Likert	45
Table 4. 1 Tanggapan Responden Mengenai Rasa	56
Table 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Karakteristik Rasa	57
Table 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Ketahanan Produk	59
Table 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Kesegaran Produk.....	60
Table 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Resiko Produk	62
Table 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Produk sudah tersertifikasi halal.....	63
Table 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Produk.....	65
Table 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan produk yang disajikan sama dengan deskripsi di menu (N=60).....	66
Table 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Garansi produk	68
Table 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Garansi produk digantikan apabila konsumen komplek	69
Table 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Jangka waktu lama dikonsumsi.....	71
Table 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Masa kadaluarsa dalam satu hari.....	72
Table 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Kemasan memiliki kualitas penyegaran produk	74

Table 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Kemasan memiliki kualitas penyegaran produk	75
Table 4. 15 Resume Jawaban Kuesioner.....	78
Table 4. 16 Nilai Bobot Standar.....	79
Table 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Berkunjung kembali pada Adieu Coffee	81
Table 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Produk	82
Table 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasikan Adieu Coffee (N=60).....	84
Table 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Memberikan informasi kualitas produk Adieu Coffee	85
Table 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas pembelian kepada Adieu Coffee.....	86
Table 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Selalu mengunjungi Adieu Coffee (N=60).....	88
Table 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai alasan khusus jika akan berkunjung kembali.....	90
Table 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Produk yang ditawarkan Adieu Coffe	91
Table 4. 25 Resume Jawaban Kuesioner.....	93
Table 4. 26 Nilai Bobot Standar.....	94
Table 4. 27 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	96
Table 4. 28 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	96
Table 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas.....	97

Table 4. 30 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	98
Table 4. 31 Korelasi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	100
Table 4. 32 Interval Koefisien Korelasi	100
Table 4. 33 Hasil Uji Hipotesis (T).....	102
Table 4. 34 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi di Indonesia.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 3. 2 Paradigma Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Hasil Paradigma Penelitian.....	103