

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Lokasi Penelitian Dan Lamanya Penelitian	11
1.4.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.4.2 Lamanya Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Administrasi Bisnis	13
2.1.1 Pengertian Administrasi Bisnis.....	13
2.2 Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa.....	13
2.2.1 Pengertian Manajemen	13
2.2.2 Pengertian Pemasaran	14
2.2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.2.4 Pengetian Jasa	16

2.2.5 Pengertian Pemasaran Jasa	17
2.2.6 Fungsi Pemasaran	17
2.2.7 Tujuan Pemasaran	18
2.2.8 Bauran Pemasaran.....	18
2.3 Kualitas Pelayanan	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.4 Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	23
2.4.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	23
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.5 Penelitian Terdahulu	25
2.6 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	27
2.6.1 Kerangka Pemikiran.....	27
2.6.2 Hipotesis Penelitian.....	31
2.6.3 Hipotesis Statistik	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian.....	33
3.1.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.1.2 Metode Penelitian Yang Digunakan	34
3.1.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	35
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.1.5 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Ssst Coffee Bandung	49
4.1.1 Sejarah Singkat Ssst Coffee Bandung	49
4.1.2 Visi dan Misi Ssst Coffee Bandung	50
4.1.3 Struktur Organisasi Ssst Coffee Bandung	50
4.1.4 Lingkup Usaha Ssst Coffee Bandung	53
4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan dan Kondisi Kepuasan Konsumen.....	54
4.2.1 Kualitas Pelayanan	54
4.2.2 Analisis Skor Variabel X Kualitas Pelayanan	69
4.2.3 Kepuasan Konsumen.....	72

4.2.4 Analisis Skor Variabel Y Kepuasan Konsumen	88
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ssst Coffee Bandung	91
4.3.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	91
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	92
4.3.3 Hasil Uji Analisis Data.....	93
4.4 Hambatan dan Upaya Ssst Coffee Bandung	100
4.4.1 Hambatan yang di hadapi Ssst Coffee Bandung.....	100
4.4.2 Upaya yang dilakukan Ssst Coffee Bandung	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	104
5.2.1 Saran Bagi Ssst Coffee Bandung	104
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	108