

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	10
2.1 Administrasi Bisnis	10
2.1.1 Pengertian Administrasi	10
2.1.1 Pengertian Bisnis	11
2.2 Konsep Pemasaran	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.2 Pemasaran Jasa	13
2.2.3 Pengertian Bauran Pemasaran	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Kepuasan Konsumen.....	16
2.4.1 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.3 Faktor Utama Kepuasan Konsumen	19
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	22
2.7 Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Metode Penelitian.....	28
3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan	28
3.1.2 Paradigma Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Data Primer.....	32
3.3.2 Data Sekunder.....	36
3.4 Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian	36
3.4.2 Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Bahagia Kopi	43
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bahagia Kopi.....	43
4.1.2 Visi dan Misi Bahagia Kopi	43
4.1.3 Struktur Organisasi Bahagia Kopi.....	44
4.1.4 Uraian Tugas.....	44
4.1.5 Gambaran Umum Data Responden Bahagia Kopi Banda.....	45
4.2 Kondisi Kualitas Pelayanan dan Kondisi Kepuasan Konsumen.....	48
4.2.1 Kualitas Pelayanan	48
4.2.2 Analisis Skor Variabel X Kualitas Pelayanan	57
4.2.3 Kepuasan Konsumen	60
4.2.4 Analisis Skor Variabel Y Kepuasan Konsumen.....	70
4.3 Seberapa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bahagia Kopi di Jalan Banda Kota Bandung	74
4.3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	74
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	75
4.3.3 Uji Hipotesis	76
4.3.4 Koefisien Korelasi X dan Y.....	78
4.3.3 Hasil Uji Analisis Data	79
4.4 Hambatan Dan Upaya Yang Dihadapi Bahagia Kopi di jalan Banda Kota Bandun.....	83
4.4.1 Hambatan Yang Dihadapi Bahagia Kopi di jalan Banda Kota Bandung	83
4.4.2 Upaya Yang Dilakukan Bahagia Kopi jalan Banda Kota Bandung	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
Daftar Pustaka.....	88
LAMPIRAN.....	90