

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| PERNYATAAN..... | i |
| MOTTO..... | ii |
| ABSTRAK..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| RIWAYAT HIDUP PENELITI..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian..... | 12 |
| 1.4.1 Lokasi Penelitian..... | 12 |
| 1.4.2 Lamanya Penelitian..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR..... | 14 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian..... | 14 |
| 2.1.1 Administrasi Bisnis..... | 14 |
| 2.1.2 Pengertian Pemasaran..... | 15 |
| 2.1.3 Pengertian Jasa..... | 16 |
| 2.1.4 Pengertian Pemasaran Jasa..... | 16 |
| 2.1.5 Tujuan Pemasaran..... | 17 |
| 2.1.6 Fungsi Pemasaran..... | 17 |
| 2.1.7 Bauran Pemasaran Jasa..... | 18 |
| 2.1.8 Kualitas Pelayanan..... | 19 |
| 2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 20 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.1.10 | Kepuasan Konsumen | 21 |
| 2.1.11 | Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen | 22 |
| 2.1.12 | Metode Pengukur Kepuasan Konsumen..... | 23 |
| 2.1.13 | Dimensi Kepuasan Konsumen..... | 24 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| 2.4 | Hipotesis | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 34 |
| 3.1 | Metode Penelitian | 34 |
| 3.1.1 | Paradigma Penelitian | 34 |
| 3.1.2 | Metode Penelitian yang Digunakan..... | 35 |
| 3.1.3 | Variabel Penelitian dan Operasional Variabel..... | 36 |
| 3.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.2.1 | Data Primer | 38 |
| 3.2.2 | Data Sekunder..... | 42 |
| 3.3 | Teknik Analisis Data | 42 |
| 3.3.1 | Uji Validasi Instrumen | 43 |
| 3.3.2 | Uji Reliabilitas Instrumen..... | 44 |
| 3.3.3 | Regresi Liner Sederhana..... | 45 |
| 3.3.4 | Korelasi Rank Spearman | 46 |
| 3.3.5 | Analisis Koefisien Derteminasi | 48 |
| 3.3.6 | Uji Hipotesis | 49 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 51 |
| 4.1 | Gambar Umum Armor Genuine Coffee Bandung | 51 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Armor Genuine Coffee Bandung..... | 51 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Armor Genuine Coffee Bandung..... | 52 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Armor Genuine Coffee Bandung..... | 52 |
| 4.1.3.1 | Struktur Organisasi | 52 |
| 4.1.3.2 | Uraian Tugas | 53 |
| 4.1.4 | Lingkup Usaha Armor Genuine Coffee Bandung..... | 56 |
| 4.1.4.1 | Ruang Lingkup Produk Armor Genuine Coffee Bandung..... | 56 |
| 4.1.4.2 | Ruang Lingkup Pemasaran Armor Genuine Coffee Bandung..... | 56 |

| | | |
|---------------------------------|---|-----|
| 4.2 | Pelaksanaan Kualitas Pelayanan dan Kondisi Kepuasan Konsumen | 58 |
| 4.2.1 | Kualitas Pelayanan..... | 58 |
| 4.2.2 | Analisis Skor Variabel X Kualitas Pelayanan..... | 73 |
| 4.2.3 | Kepuasan Konsumen | 77 |
| 4.2.4 | Analisis Skor Variabel Y Kepuasan Konsumen..... | 91 |
| 4.3 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Armor Genuine Coffee..... | 94 |
| 4.3.1 | Hasil Uji Validitas Instrumen..... | 94 |
| 4.3.2 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 96 |
| 4.3.3 | Hasil Uji Analisis Data | 97 |
| 4.4 | Hambatan dan Upaya Armor Genuine Coffee Bandung..... | 104 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 107 |
| 5.1 | Kesimpulan | 107 |
| 5.2 | Saran | 110 |
| 5.2.1 | Saran Bagi Armor Genuine Coffee Bandung..... | 110 |
| 5.2.2 | Saran Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 112 |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN..... | | 114 |