

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
1.5. Lokasi dan Lamanya Penelitian .....	13
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.5.2 Lamanya Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR</b> .....	<b>15</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1. Pengertian Administrasi .....	15
2.1.2. Pengertian Administrasi Bisnis .....	16
2.2. Pemasaran .....	17
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	17
2.2.2 Pemasaran Jasa .....	18
2.2.3 Bauran Pemasaran .....	20
2.3. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	22
2.3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	24

2.3.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	24
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	25
2.4. Loyalitas Pelanggan .....	28
2.4.1 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	29
2.4.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	29
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	32
2.5. Hubungan Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) Dengan Loyalitas Pelanggan.....	33
2.6. Penelitian Terdahulu .....	35
2.7. Kerangka Pemikiran.....	43
2.8. Hipotesis .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Metode Penelitian.....	47
3.1.1. Paradigma Penelitian .....	47
3.1.2. Metode Penelitian yang digunakan .....	48
3.1.3. Variabel Penelitian dan Pperasionalisasi Variabel .....	48
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.3. Teknik Analisis Data.....	57
3.3.1. Uji Validasi Instrumen .....	57
3.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	58
3.3.3. Uji Hipotesis .....	61
3.3.4. Regresi Linier Sederhana .....	62
3.3.5. Analisis Korelasi Rank Spearman .....	62
3.3.6. Analisis Koefisien Determinasi .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1. Gambaran Umum Patali <i>Coffee</i> Bandung .....	65
4.1.1. Profil Singkat Patali <i>Coffee</i> .....	65
4.1.2. Struktur Organisasi .....	66
4.1.3. Karakteristik Responden .....	69
4.2. <i>Service Quality</i> dan Loyalitas Pelanggan Di Patali <i>Coffee</i> Bandung .....	71
4.2.1. <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan ) Di Patali <i>Coffee</i> Bandung .....	71

4.2.2. Analisis Skor Variabel X.....	104
4.2.3. Loyalitas Pelanggan di Patali <i>Coffee</i> Bandung.....	107
4.2.4. Analisis Skor Variabel Y.....	115
4.3. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap loyalitas pelanggan di Patali <i>Coffee</i> Bandung .....	118
4.3.1. Uji Validitas Instrumen .....	118
4.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	120
4.3.3. Uji Hipotesis.....	121
4.3.4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	123
4.3.5. Analisis Korelasi Rank Spearman_Correlations .....	125
4.3.6. Analisis Koefisien Determinasi.....	125
4.4. Hambatan dan upaya yang dihadapi Patali <i>Coffee</i> Bandung .....	127
4.4.1. Hambatan.....	127
4.4.2. Upaya.....	127
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>129</b>
5.1. Kesimpulan.....	129
5.2. Saran .....	132
5.2.1. Saran Akademik .....	132
5.2.2. Saran Praktis .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>139</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei di Patali Coffee Bandung .....	7
Tabel 1. 2 Jadwal Penelitian.....	14
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	50
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	56
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Berdasarkan jenis Kelamin	69
Tabel 4. 2 Tanggapan responden Berdasarkan usia .....	70
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Waktu Pelayanan .....	72
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Tepat Waktu Dan Sesuai Harapan ..	74
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan.....	76
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Eksistensi Berinteraksi di Patali Coffee .....	78
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan karyawan dan kebersihan area.....	80
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas sarana dan prasarana yang dapat diandalkan.....	82
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Keinginan Untuk Membantu Pelanggan.....	84
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Cukup Tersedia Untuk Membantu Pelanggan Saat Dibutuhkan .....	86
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Layanan Yang Cepat Dan Tanggap Terhadap Kebutuhan Pelanggan .....	88
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Kemampuan Dan Pengetahuan Yang Baik Tentang Produk Dan Layanan Yang Ditawarkan .....	90
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Kompetensi Dalam Memberikan Layanan Yang Ramah, Efisien, Dan Profesional .....	92
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Dan Perilaku Sopan Santun Yang Dimiliki Karyawan Sangat Baik .....	94

Tabel 4. 15	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Dapat Dipercaya Dalam Memberikan Layanan Yang Berkualitas Dan Memenuhi Janji Yang Disampaikan Kepada Pelanggan .....	96
Tabel 4. 16	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mudah Menjalin Hubungan Dengan Pelanggan Melalui Sikap Ramah Dan Perhatian Terhadap Kebutuhan Orang Lain .....	98
Tabel 4. 17	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas, singkat, dan mudah dipahami oleh pelanggan .....	100
Tabel 4. 18	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Perhatian Personal Dengan Menyesuaikan Layanan Dengan Kebutuhan Dan Preferensi Pelanggan .....	102
Tabel 4. 19	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memahami Kebutuhan Individual Pelanggan, Seperti Preferensi Rasa, Alergi, Dan Kebiasaan Dalam Memilih Menu .....	104
Tabel 4. 20	Resume Jawaban Kuesioner Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	105
Tabel 4. 21	Nilai Bobot Standar Variabel X.....	107
Tabel 4. 22	Tanggapan Responden Mengenai Pelanggan Cenderung Melakukan Pembelian Secara Konsisten .....	109
Tabel 4. 23	Tanggapan Responden Mengenai Pelanggan Sering Mencoba Berbagai Produk Lain Yang Ditawarkan .....	111
Tabel 4. 24	Tanggapan Responden Mengenai Pelanggan Sering Merekomendasikan Patali Coffee Kepada Teman, Keluarga, Atau Kolega .....	113
Tabel 4. 25	Tanggapan Responden Mengenai Pelanggan Tetap Setia Membeli Produk Meskipun Ada Tawaran Atau Promosi Dari Pesaing .....	115
Tabel 4. 26	Resume Jawaban Kuesioner Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	116
Tabel 4. 27	Nilai Bobot Standar Variabel Y.....	117
Tabel 4. 28	Validitas Service Quality .....	119
Tabel 4. 29	Validitas Loyalitas Pelanggan .....	120
Tabel 4. 30	Uji Reliabilitas.....	121
Tabel 4. 31	Hasil Uji Hipotesis .....	122

Tabel 4. 32 Regresi Linier Sederhana .....	123
Tabel 4. 33 Korelasi Rank Spearman .....	125
Tabel 4. 34 Koefisien Determinasi .....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3. 1 Paradigma Penelitian.....	47
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Patali Coffee.....	66
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel X .....	107
Gambar 4. 3 Kontinum Variabel Y .....	118
Gambar 4. 4 Paradigma Penelitian.....	126

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 PEDOMAN WAWANCARA .....	139
Lampiran 2 KUESIONER .....	144
Lampiran 3 Surat Pengantar Penelitian.....	147
Lampiran 4 Surat Penelitian dari Objek.....	148
Lampiran 5 Hasil Olah Data HASIL UJI HASIL KUESIONEL VARIABEL X .....	149
Lampiran 6 HASIL KUESIONER VARIABEL Y.....	152
Lampiran 7 HASIL UJI VALIDITAS SERVICE QUALITY (KUALITAS PELAYANAN) .....	154
Lampiran 8 HASIL UJI VALIDITAS LOYALITAS PELANGGAN .....	156
Lampiran 9 UJI RELIABILITAS .....	157
Lampiran 10 REGRESI LINIER SEDERHANA .....	158