

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKESAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	12
1.5.1 Lokasi Penelitian	12
1.5.2 Lamanya Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1 Pengertian Administrasi	14
2.1.2 Pengertian Bisnis	14
2.1.3 Pengertian Administrasi Bisnis	15
2.1.4 Pengertian Pemasaran.....	16
2.1.5 Pengertian Jasa	16
2.1.6 Pengertian Pemasaran Jasa	17
2.1.7 Kualitas Layanan	21
2.1.8 Harga	23
2.1.9 Kepuasan Konsumen	25

2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	36
3.1 Metode Penelitian.....	36
3.1.1 Paradigma Penelitian	36
3.1.2 Metode Penelitian yang digunakan	37
3.1.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	38
3.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.1 Data Primer.....	41
3.2.2 Data Sekunder	44
3.3 Teknis Analisis Data	44
3.3.1 Analisis Deskriptif.....	45
3.3.2 Uji Instrumen Penelitian.....	46
3.3.3 Analisis Korelasi Rank Spearman	49
3.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.3.5 Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Café Teras Sentani	54
4.2 Tanggapan Konsumen mengenai Kualitas Layanan dan Harga Café Teras Sentani	64
4.2.1 Kualitas Layanan	64
4.2.2 Harga	92
4.3 Tanggapan Konsumen mengenai Kepuasan Konsumen pada Café Teras Sentani.....	109
4.3.1 Kepuasan Konsumen	109
4.4 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Teras Sentani	124
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	124
4.4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	130
4.4.3 Analisis Korelasi Rank Spearman	134
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	136

4.4.5 Uji Hipotesis	138
4.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	151
LAMPIRAN.....	153