

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian:.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Harga	9
2.1.4 Suasana	11
2.1.5 Kepuasan Konsumen	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis dan Sumber Data	19
3.1.1 Jenis Data.....	19
3.1.2 Sumber Data.....	19
3.2 Populasi dan Sampel	19
3.2.1 Populasi	19
3.2.2 Sampel	19
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4 Variabel Penelitian	21

3.4.1	Variabel Independen (variabel bebas)	21
3.4.2	Variabel Dependen (variabel terikat)	21
3.5	Definisi Operasional Variabel	21
3.6	Skala Pengukuran Variabel	23
3.7	Metode Analisis Data	23
3.7.1	Uji Instrumen Data	23
3.7.2	Determinasi (R^2)	25
3.7.3	Analisis Regresi Berganda	25
3.7.4	Uji Hipotesis	26
3.7.5	Uji Asumsi Klasik	27
3.8	Kerangka Pemecah Masalah	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Gambaran Umum Cafe AADG	30
4.2	Karakteristik Responden	31
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	31
4.2.2	Status Responden	31
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	32
4.3.1	Identifikasi Variabel	32
4.3.2	Variabel Karakteristik Kualitas Pelayanan (X_1)	32
4.3.3	Variabel Karakteristik Harga (X_2)	33
4.3.4	Variabel Karakteristik Suasana Cafe	34
4.3.5	Variabel Karakteristik Kepuasan Konsumen	34
4.4	Analisis Data	35
4.4.1	Uji Validitas	35
4.4.2	Uji Reliabilitas	37
4.5	Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	37
4.6	Uji Regresi Linier Berganda	38
4.7	Uji Hipotesis	40
4.7.1	T-Test	40
4.8	Uji Asumsi Klasik	41
4.8.1	Multikolinearity	41
4.8.2	Heteroskedastisitas	42
4.8.3	Normalitas	42
4.9	Pembahasan	43
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	43
4.9.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	44
4.9.3	Pengaruh Suasana Cafe terhadap Kepuasan Konsumen	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49

