

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
ABSTRAKSI.....	Iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I-PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Landasan Teori.....	7
1.5.1 Klasifikasi produk.....	7
1.5.2 Pengertian pemasaran.....	8
1.5.3 Bauran pemasaran.....	9
1.5.4 Dimensi kualitas produk.....	14
1.5.5 Dimensi kualitas pelayanan.....	16
1.5.6 Keputusan pembelian.....	19
1.5.7 Proses keputusan pembelian.....	21
1.5.8 Kepuasan pelanggan.....	25
1.6 Tinjauan Empiris.....	32

1.7 Kerangka Pemikiran.....	40
1.8 Definisi Konsep dan Operasional.....	42
1.8.1 Definisi konsep.....	42
1.8.2 Definisi operasional.....	42
1.9 Metode Penelitian.....	45
1.9.1 Tipe penelitian.....	45
1.9.2 Lokasi penelitian.....	45
1.9.3 Sumber data.....	45
1.9.4 Teknik pengumpulan data.....	46
1.9.5 Populasi dan sampel.....	46
1.9.6 Teknik pengukuran data.....	49
1.9.7 Uji validitas dan reliabilitas.....	50
1.9.8 Teknik analisis data.....	52
BAB II-GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	57
2.1 Kondisi Umum.....	57
2.2 Filosofi Nama dan Logo Legend Coffee.....	59
2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	59
2.4 Struktur Organisasi Legend Coffee.....	60
2.5 Deskripsi Pekerjaan.....	61
2.6 Menu Legend Coffee.....	62
BAB III-HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
3.1 Identifikasi Responden.....	66
3.1.1 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	66

3.1.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	67
3.1.3 Karakteristik responden berdasarkan kendaraan yang digunakan berkunjung.....	68
3.2 Uji Cochran Q.....	69
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	87
3.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	90
3.5 Analisis Faktor.....	115
BAB IV-PENUTUP.....	130
4.1 Kesimpulan.....	130
4.2 Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	136