

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.1 Tinjauan Teoritis.....	12
1.5.1.1 Pemasaran.....	12
1.5.1.2 Perilaku Konsumen.....	12
1.5.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
1.5.1.4 Harga.....	19

1.5.1.5 Kepuasan.....	21
1.5.1.6 Loyalitas.....	24
1.5.2 Tinjauan Empiris.....	26
1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	42
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	42
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	43
1.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	44
1.6.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	45
1.6.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	46
1.7 Kerangka Pemikiran.....	48
1.8 Kerangka Konseptual Penelitian.....	49
1.9 Hipotesis Penelitian.....	50
1.10 Definisi konsep dan Definisi Operasional.....	51
1.10.1 Definisi Konsep.....	51
1.10.2 Definisi Operasional.....	52
1.11 Metode Penelitian.....	57
1.11.1 Jenis Penelitian.....	57
1.11.2 Sumber Data.....	57
1.11.3 Teknik Pengumpulan Data.....	57
1.11.7 Skala Pengukuran.....	61
1.11.8 Uji Instrumen.....	62
1.11.9 Teknik Analisis Data.....	63
1.11.10 Pengujian Hipotesis.....	66

BAB II Gambaran Umum Coldhands Coffee.....	68
2.1. Lokasi Perusahaan.....	68
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	68
2.3. Struktur Organisasi.....	69
2.4. Jam Operasional.....	71
2.5. Objek Penelitian.....	71
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	72
3.1.1 Uji Validitas.....	73
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	76
3.2 Karakteristik Responden.....	77
3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	80
3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk Setiap Bulan.....	80
3.3 Teknik Analisis Data.....	81
3.3.1 Analisis Deskriptif.....	81
3.3.2 Analisis Statistik Inferensial.....	104
3.3.3 Pengujian Hipotesis.....	111
3.4 Pembahasan.....	116
3.5 Peran Variabel Mediasi.....	127
3.6 Keterbatasan Penelitian.....	128

BAB IV PENUTUP.....	129
4.1 Kesimpulan.....	129
4.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	137