

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Perumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Fungsi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Konsep Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Perilaku Konsumen	21
2.1.2.4 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen.....	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	24

2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.4 Suasana Toko	25
2.1.4.1 Dimensi Suasana Toko.....	25
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.5.1 Dimensi Kepuasan Konsumen	27
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis Penelitan	34
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Definisi dan Operasional Variabel	37
3.3.1 Definisi Variabel.....	38
3.3.2 Operasional Variabel.....	39
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	42
3.4.1 Populasi Penelitian.....	42
3.4.2 Sampel Penelitian.....	43
3.4.3 Teknik Sampling.....	44
3.5 Pengumpulan Data	44
3.5.1 Sumber Data Penelitian.....	44
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.3 Instrumen Penelitian	47
3.6 Analisis Data	50
3.6.1 Uji Normalitas.....	50
3.6.2 Rancangan Analisis.....	51
3.6.3 Uji Hipotesis	53
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Profil Lokus Penelitian	55
4.1.1.1 Logo Dali Coffee Factory	56
4.1.2 Profil Responden.....	56

4.1.3 Hasil Pengujian Keabsahan Data	60
4.1.3.1 Uji Validitas	60
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	62
4.1.4 Analisis Data	63
4.1.4.1 Transformasi Data	63
4.1.4.2 Uji Normalitas	63
4.1.5 Analisis Deskriptif	64
4.1.6 Analisis Verifikatif	69
4.1.7 Uji Hipotesis	71
4.2 Pembahasan Penelitian	75
4.2.1 Pembahasan Deskriptif.....	75
4.2.2 Pembahasan Verifikatif.....	76
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Coffee shop di Kabupaten Karawang	4
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan Dali Coffee Factory Karawang	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Waktu penelitian	38
Tabel 3.2. Jumlah Pengunjung Dali Coffee Factory Tahun 2021	42
Tabel 3.3 Skala Likert.....	46
Tabel 3.5 Instrumen Penelitian	47
Tabel 3.6 Kategori Nilai Mean.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Domisili	58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	59
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	60
Tabel 4.9 Uji Validitas Suasana Toko (X2).....	61
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	61
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.13 Skala Likert.....	64
Tabel 4.14 Kategori Nilai Mean.....	65
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Variabel Suasana Toko.....	66
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	70
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.21 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	72

Tabel 4.22 Pengaruh Parsial Suasana Toko (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	73
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Nilai F.....	74
Tabel 4.24 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Suasana Toko (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Usaha Kuliner di Kabupaten Karawang	3
Gambar 1.2 Kunjungan Konsumen Dali Coffee Factory Karawang	5
Gambar 1.3 Pra Survei Kepuasan Konsumen Dali Coffee Factory Karawang.....	7
Gambar 1.4 Pra Survei Kualitas Pelayanan Dali Coffee Factory Karawang.....	9
Gambar 1.5 Pra Survei Suasana Toko Dali Coffee Factory Karawang	10
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Logo Dali Coffee Factory	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Data Ordinal	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Data Interval	94
Lampiran 4 Hasil Pengujian SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	Error! Bookmark not defined.

