

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULISError! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI..... **i**

DAFTAR TABEL **v**

DAFTAR GAMBAR..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.2.1 Identifikasi Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Rumusan Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1.4 Manfaat Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1.4.1 Manfaat Teoritis.....**Error! Bookmark not defined.**

1.4.2 Manfaat Praktis**Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESISError! Bookmark not defined.

2.1 Kajian Pustaka.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen (*Grand Theory*)**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.1 Definisi Manajemen**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen ...**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.4 Tujuan Manajemen**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.5 Bidang-Bidang Manajemen**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Manajemen Pemasaran (*Middle Theory*)**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2.1 Pengertian Pemasaran.....**Error! Bookmark not defined.**

- 2.1.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2.3 Fungsi Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2.4 Tujuan Manajemen Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2.5 Bauran Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.3 Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.1 Pengertian Kualitas pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.2 Ciri Umum Layanan Berkualitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.4 Manfaat Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4 *Store atmosphere* **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4.1 Pengertian *Store atmosphere* **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4.2 Indikator *Store atmosphere* **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5 Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.3 Elemen Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.4 Tipe - tipe Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Penelitian terdahulu yang relevan **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Pengaruh <i>Store atmosphere</i> terhadap kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store atmosphere</i> terhadap kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Variabel dan Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Devinisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Dta.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.1. Analisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.2. Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
	defined.
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.6.2 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1 Sejarah Cafe Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2 Visi Misi Cafe Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3 Struktur Organisasi café Djoeanda 265 Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4 Job Deskripsi Cafe Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskripsi Variabel/ Parameter yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan di Cafe Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Store Atmosphere di Café Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3 Hasil penelitian tentang kepuasan konsumen pada café Djoeanda 265 Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di cafe Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2 Analisis Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen di café Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen pada café Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.

4.2. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen Café Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen cafe Djoeanda 265 Ciamis	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Cafe Pesaing di Kota Ciamis	2
--	---

Tabel 1.2 Hasil Pra-survey mengenai Kepuasan Konsumen pada cafe Djoenda 265 Ciamis	3
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen di cafe Djoenda 265 Ciamis	5
Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai <i>Store atmosphere</i> pada Kepuasan Konsumen di cafe Djoenda 265 Ciamis	7
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Table 3.1 Operasionalisasi variabel	55
Table 3.2 Jumlah transaksi yang masuk / konsumen pada cafe Djoenda bulan Januari-Desember 2022	57
Table 3.3 Pembobotan Skor Jawaban	60
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi X terhadap Y	61
Tabel 3.5 Tingkat Koefisien Korelasi	69
Tabel 3.6 Jadwal Kegiatan Penelitian	72
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
Tabel 4.4 Pedoman Interpretasi	80
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas pelengkap yang disediakan (kursi, meja, wastafel, kamar mandi dll) bersih dan dalam keadaan baik	81
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan cafe djoenda 265 Ciamis berpenampilan rapi dan menarik	82
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian menu yang disajikan dengan pemesanan	83
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Cafe Djoenda 265 Ciamis Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan	84
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan karyawan dalam memenuhi setiap permintaan pelanggan	85
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan karyawan dalam melayani pesanan take away (bungkus).....	86

Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai cafe Djoeanda 265 Ciamis Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis	87
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Cafe Djoeanda memberikan jaminan penggantian atas makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan makanan atau minuman yang baru	88
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah	89
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan cafe Djoeanda 265 Ciamis selalu mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh konsumen	90
Tabel 4.15	Rekapitulasi tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X1)	91
Tabel 4.16	Interval Kriteria Penilaian	93
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pencahayaan yang ada di dalam cafe sudah cukup terang.	94
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pencahayaan lampu di cafe Djoeanda 265 Ciamis ditata dengan rapi sehingga mencerminkan keserasian dan keindahan	95
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Meja dan kursi tertata rapih sehingga tidak membuat ruangan sempit.	96
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Perlengkapan makan ditaruh sesuai dengan tempatnya sehingga memudahkan para konsumen untuk mengambilnya	97
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Suhu udara di smooking area cafe terasa sejuk meskipun tanpa AC karena adanya pohon rindang dan tanaman di luar cafe	98
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai AC yang ada di dalam ruangan terasa sejuk atau tidak panas	99
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Cafe djoeanda memiliki fasilitas parkir yang memadai untuk kendaraan yang di pakai oleh konsumen ketika berkunjung	100

Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Cafe djoeanda memiliki fasilitas toilet dan tempat cuci tangan yang nyaman untuk konsumen	101
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Desain bangunan pada cafe djoeanda memberikan kesan yang menarik dan nyaman	102
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Interior toko dan warna cat toko yang sangat serasi dengan konsep yang dimiliki cafe djoeanda 265 Ciamis yaitu bernuansa vintage	103
Tabel 4.26 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Store Atmosphere di Cafe Djoeanda 265 Ciamis berdasarkan kuisisioner yang disebar	104
Tabel 4.27 Interval Kriteria Penilaian	106
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen merasa puas karena cafe djoeanda 265 Ciamis memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang diinginkan konsumen	107
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Makanan dan minuman yang disajikan memenuhi ekspektasi konsumen	108
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Saya akan selalu berkunjung ke Cafe djoeanda 265 ciamis walaupun ada Cafe lainnya	109
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Saya akan berkunjung Kembali untuk membeli makanan dan minuman yang ada di cafe djoeanda 265 Ciamis	110
Tabel 4.32 Saya mempromosikan pada kalangan keluarga, teman dan tetangga untuk datang ke cafe djoeanda 265 ciamis	111
Tabel 4.33 Saya akan merekomendasikan makanan dan minuman yang di perjualbelikan di cafe djoeanda 265 ciamis	112
Tabel 4.34 Rekapitulasi tanggapan Responden mengenai Kepuasan Konsumen pada café Djoeanda 265 Ciamis	112
Tabel 4.35 Interval Kriteria Penilaian	114
Tabel 4.36 Rekap Hasil Analisis Deskriptif	115
Tabel 4.37 Pasangan Data Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	116
Tabel 4.38 Interpretasi Koefisien Korelasi Dari Nilai r	119

Tabel 4.39 Data Variabel Store Atmosphere dan Kepuasan Konsumen	123
Tabel 4.40 Interpretasi Koefisien Korelasi Dari Nilai r	126
Tabel 4.41 Pasangan Data Variabel Kualitas Pelayanan,	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	51
---------------------------------------	----

Gambar 4.1 Struktur Organisasi café Djoeanda 265 Ciamis75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan	
Lampiran 2 Kegiatan Bimbingan Skripsi.....	
Lampiran 3 Izin penelitian Skripsi.....	
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	
Lampiran 5 Pra Survey.....	
Lampiran 6 Surat pengantar kuesioner dan pernyataan kuesioner	
Error! Bookmark not defined.	
Lampiran 7 Jawaban Responden.....	
Lampiran 8 Output SPSS	

