

DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN MUKA

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Manajemen.....	14
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	14
2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen.....	17

2.1.1.3	Bidang-bidang Manajemen.....	19
2.1.1.4	Tujuan Manajemen.....	20
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	22
2.1.2.1	Pengertian Pemasaran.....	22
2.1.2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.2.3	Fungsi Manajemen Pemasaran.....	24
2.1.2.4	Tujuan Manajemen.....	26
2.1.3	Perilaku Konsumen.....	27
2.1.3.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	27
2.1.3.2	Fungsi Perilaku Konsumen.....	28
2.1.3.3	Tujuan Perilaku Konsumen.....	29
2.1.4	Strategi Pemasaran.....	31
2.1.4.1	Pengertian Strategi Pemasaran.....	31
2.1.4.2	Fungsi Strategi Pemasaran.....	32
2.1.4.3	Tujuan Strategi Pemasaran.....	32
2.1.5	Variasi Produk.....	33
2.1.5.1	Pengertian Produk.....	33
2.1.5.2	Pengertian Variasi Produk.....	35
2.1.5.3	Indikator Variasi Produk.....	36
2.1.6	Kualitas Pelayanan.....	37

2.1.6.1	Pengertian Kualitas.....	37
2.1.6.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	38
2.1.6.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	39
2.1.7	Kepuasan Pelanggan.....	42
2.1.7.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	42
2.1.7.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	43
2.1.7.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	44
2.1.8	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	46
2.2	Kerangka Pemikiran.....	49
2.2.1	Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
2.2.3	Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
2.3	Hipotesis.....	54

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	56
-----	---------------------------------------	----

3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	58
3.2.1	Definisi Variabel.....	58
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	59
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	61
3.3.1	Populasi.....	61
3.3.2	Sampel.....	62
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.4.1	Sumber Data.....	64
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.5	Teknik Analisis Data.....	67
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	67
3.5.2	Analisis Verifikatif.....	69
3.5.2.1	Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
3.5.2.2	Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian.....	75
3.6.1	Tempat Penelitian.....	75

3.6.2 Waktu Penelitian.....	75
-----------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	77
4.1.1 Gambaran Umum LeBiru Café Banjar.....	77
4.1.1.1 Profil LeBiru Café Banjar.....	77
4.1.1.2 Visi dan Misi LeBiru Café Banjar.....	79
4.1.1.3 Struktur Organisasi LeBiru Café Banjar.....	80
4.1.2 Karakteristik Responden.....	83
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	86
4.1.3.1 Hasil Penelitian tentang Variasi Produk pada LeBiru Café Banjar.....	87
4.1.3.2 Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada LeBiru Café Banjar.....	96
4.1.3.3 Hasil Penelitian tentang Kepuasan Pelanggan pada LeBiru Café Banjar....	105
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	115
4.1.4.1 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada LeBiru Café Banjar.....	115

4.1.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada LeBiru Café Banjar.....	125
4.1.4.3	Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada LeBiru Café Banjar....	136
4.2	Pembahasan.....	147
4.2.1	Pembahasan tentang Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada LeBiru Café Banjar.....	147
4.2.2	Pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada LeBiru Café Banjar.....	150
4.2.3	Pembahasan tentang Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada LeBiru Café Banjar.....	153
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	157
5.2	Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA.....		162
 LAMPIRAN-LAMPIRAN		
 RIWAYAT HIDUP		

