

2.1.4.1	Pengertian Fasilitas	35
2.1.4.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas.....	36
2.1.4.3	Indikator Fasilitas	36
2.1.5	Kepuasan Konsumen	37
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	37
2.1.5.2	Model Kepuasan Konsumen.....	38
2.1.5.3	Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	39
2.1.5.4	Indikator Kepuasan Konsumen	39
2.1.6	Penelitian Terdahulu yang Relevan	40
2.3	Kerangka Pemikiran.....	44
2.4	Hipotesis Penelitian	48
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	50
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	51
3.2.1	Definisi Variabel.....	51
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	53
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.3.1	Populasi	54
3.3.2	Sampel	54
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4.1	Sumber Data	56
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	57
3.5	Teknik Analisis Data.....	58
3.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	61
3.5.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	63
3.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	70
3.6.1	Tempat Penelitian	70
3.6.2	Waktu Penelitian.....	70
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1	Hasil Penelitian	
4.1.1	Gambaran Umum Cafe Kata HOS Cokroaminoto	
4.1.1.1	Profil Cafe Kata HOS Cokroaminoto	71
4.1.1.2	Visi dan Misi Cafe Kata HOS Cokroaminoto	71
4.1.1.3	Struktur Organisasi Cafe Kata HOS Cokroaminoto...	72
4.1.2	Karakteristik Responden	74
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti tentang Kualitas Pelayanan Cafe Kata HOS Cokroaminoto	76
4.1.3.1	Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto	77
4.1.3.2	Deskripsi Variabel yang Diteliti tentang Fasilitas pada PT Bahana Sejati Ciamis	87

4.1.3.2.1	Hasil Penelitian tentang Fasilitas di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	88
4.1.3.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti tentang Kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	98
4.1.3.3.1	Hasil Penelitian tentang Kepuasan konsumen di Cafe Kata HOS Cokroaminoto	99
4.1.5	Pengujian Hipotesis	110
4.1.5.1	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto	110
4.1.5.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen Cafe Kata HOS Cokroaminoto	116
4.1.5.3	Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen Pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	122
4.2	Pembahasan.....	132
4.2.1	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto	132
4.2.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen Pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto	134
4.2.3	Pengaruh <i>Kualitas pelayanan</i> dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen Pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto	135
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		137
5.1	Simpulan	137
5.2	Saran	138
DAFTAR PUSTAKA.....		140
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai kepuasan Konsumen Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	3
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Kualitas Pelayanan Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	5
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Fasilitas Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	53
Tabel 3.2 Kriteria Jawaban dan Skoring Penilaian Responden.....	57
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi X_1 Terhadap Y.....	62
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi X_2 Terhadap Y.....	64
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi X_1 dan X_2 Terhadap Y.....	68
Tabel 3.6 <i>Time Schedul</i> Penelitian.....	70
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
Tabel 4.4 Pedoman Interpretasi.....	77
Tabel 4.5 Pegawai Cafe Kata HOS Cokroaminoto sigap dalam melayani konsumen.....	78
Tabel 4.6 Pegawai Cafe Kata HOS Cokroaminoto dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen.....	78
Tabel 4.7 Kondisi ruangan Cafe Kata HOS Cokroaminoto di tertata rapi, dan bersih.....	79
Tabel 4.8 Penampilan dari pegawai Cafe Kata HOS Cokroaminoto rapi.....	80
Tabel 4.9 Pelayanan saat di kasir Cafe Kata HOS Cokroaminoto cepat.....	80
Tabel 4.10 Pegawai menginformasikan atau menawarkan promo-promo yang ada di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	81
Tabel 4.11 Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	82
Tabel 4.12 Semua beragam cofe yang dicari konsumen pasti selalu ada di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	82
Tabel 4.13 Pegawai di Cafe Kata HOS Cokroaminoto melayani dengan ramah/senyum.....	83
Tabel 4.14 Pegawai Cafe Kata HOS Cokroaminoto memberikan Sapaan kepada konsumen.....	84
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto Berdasarkan Kuesioner yang Disebar.....	85
Tabel 4.16 Interval Kriteria Penilaian.....	86
Tabel 4.17 Pedoman Interpretasi.....	88
Tabel 4.18 Fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan yang diperlu Kata HOS Cokroaminoto.....	88
Tabel 4.19 Fasilitas dapat digunakan sebagaimana fungsinya dalam kebutuhan Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	89
Tabel 4.20 Fasilitas yang tersedia dapat digunakan dengan mudah di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	90
Tabel 4.21 Fasilitas yang baik dapat mempercepat proses pesanan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	91

Tabel 4.22 Ruangn yang tersedia di Cafe Kata HOS Cokroaminoto sangat nyaman	91
Tabel 4.23 Ruangn yang disediakan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto ada outdoor dan indoor	92
Tabel 4.24 Pencahayaan yang di Cafe Kata HOS Cokroaminoto sangat nyaman	93
Tabel 4.25 Ligthning yang di Cafe Kata HOS Cokroaminoto disesuaikan dengan tema	93
Tabel 4.26 Fasilitas yang di Cafe Kata HOS Cokroaminoto lengkap dapat meningkatkan hasil kerja yang maksimal.....	94
Tabel 4.27 Fasilitas yang di Cafe Kata HOS Cokroaminoto tersedia saat ini dapat mengoptimalkan hasil kerja	95
Tabel 4.28 Rekapitulasi Fasilitas di Cafe Kata HOS Cokroaminoto Berdasarkan Kuesioner yang Disebar	96
Tabel 4.29 Interval Kriteria Penilaian.....	97
Tabel 4.30 Pedoman Interpretasi	99
Tabel 4.31 Merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	99
Tabel 4.32 Merasa puas dengan kualitas produk yang tersedia di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	100
Tabel 4.33 Sering merekomendasikan kepada keluarga / teman/ tetangga untuk berkunjung di Cafe Kata HOS Cokroaminoto	101
Tabel 4.34 Mengikuti teman untuk menjadi pelanggan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto	102
Tabel 4.35 Dengan merasa puas terhadap layanan yang diberikan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto, selalu merekomendasikan produk Cafe Kata HOS Cokroaminoto kepada orang lain	102
Tabel 4.36 Dengan mengetahui produk di Cafe Kata HOS Cokroaminoto yang sangat memuaskan terhadap.....	103
Tabel 4.37 Sering memberitahu keluarga / teman / tetangga tentang hal-hal positif dari kualitas pelayanan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto.....	104
Tabel 4.38 Merasakan produk Cafe Kata HOS Cokroaminoto karena alasan memperhatikan pelanggan lain yang pernah kesana.....	105
Tabel 4.40 Lokasi yang sangat strategis	106
Tabel 4.41 Rekapitulasi Kepuasan konsumen di Cafe Kata HOS Cokroaminoto Berdasarkan Kuesioner yang Disebar	107
Tabel 4.42 Interval Kriteria Penilaian	108
Tabel 4.43 Rekap Hasil Analisis Deskriptif.....	109
Tabel 4.44 Data Variabel <i>Kualitas pelayanan</i> dan Kepuasan konsumen .	
Tabel 4.45 Interpretasi Tingkat Koefisien Korelasi	115
Tabel 4.46 Data Variabel Fasilitas dan Kepuasan konsumen	116
Tabel 4.47 Interpretasi Tingkat Koefisien Korelasi	120
Tabel 4.48 Data Variabel Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan konsumen	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	48
Gambar 3.1 Bagan Langkah-Langkah Penelitian	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cafe Kata HOS Cokroaminoto	72