

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| COVER/HALAMAN MUKA | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | i |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah | 13 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah..... | 13 |
| 1.2.2 Rumusan Masalah..... | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 15 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 15 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 15 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 15 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 17 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 17 |
| 2.1.1 Manajemen..... | 17 |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen..... | 17 |
| 2.1.1.2 Unsur Manajemen | 18 |
| 2.1.1.3 Fungsi-Fungsi Manajemen..... | 19 |
| 2.1.1.4 Prinsip Manajemen..... | 20 |
| 2.1.1.5 Bidang-Bidang Manajemen | 22 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 23 |
| 2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran | 23 |
| 2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran..... | 24 |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan | 26 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 28 |
| 2.1.4 Kualitas Produk..... | 28 |
| 2.1.4.1 Definisi Kualitas Produk..... | 28 |
| 2.1.4.2 Indikator Kualitas Produk..... | 29 |
| 2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk..... | 30 |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan..... | 31 |
| 2.1.5.1 Definisi Loyalitas Pelanggan..... | 31 |
| 2.1.5.2 Indikator Loyalitas Pelanggan..... | 33 |
| 2.1.5.3 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan..... | 33 |
| 2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 34 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian..... | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 44 |
| 3.1 Metode Penelitian yang Digunakan..... | 44 |
| 3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel..... | 45 |
| 3.2.1 Definisi Variabel..... | 45 |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... | 46 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 48 |
| 3.3.1 Populasi..... | 48 |
| 3.3.2 Sampel..... | 49 |
| 3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| 3.4.1 Sumber Data..... | 51 |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 52 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 53 |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif..... | 54 |
| 3.5.2 Analisis Verifikatif..... | 56 |
| 3.5.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 56 |
| 3.5.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 58 |
| 3.5.2.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 60 |
| 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 63 |
| 3.6.1 Tempat Penelitian..... | 63 |
| 3.6.2 Waktu Penelitian..... | 63 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 65 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 65 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 65 |
| 4.1.1.1 Sejarah Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> | 65 |
| 4.1.1.2 Visi Misi Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> | 66 |
| 4.1.1.3 Sturuktur Organisasi Cafe Djoenda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> | 66 |
| 4.1.1.4 Job Deskripsi Café Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> | 67 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden..... | 71 |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti | 74 |
| 4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis | 131 |
| 4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> | 131 |
| 4.1.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> | 137 |
| 4.1.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> | 143 |
| 4.2 Pembahasan | 154 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> Di Ciamis..... | 154 |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> Di Ciamis..... | 157 |
| 4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> Di Ciamis..... | 160 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 164 |
| 5.1 Simpulan..... | 164 |
| 5.2 Saran | 164 |
| DAFTAR PUSTAKA | 167 |
| LAMPIRAN..... | 171 |
| RIWAYAT HIDUP | 222 |