

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	13
1.2.1. Identifikasi Masalah	13
1.2.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat penelitian	15
1.4.1. Manfaat Teoritis	15
1.4.2. Manfaat Praktis	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Kajian Pustaka	16
2.1.1. Teori Ilmu Manajemen	16
2.1.2. Manajemen Pemasaran	24

2.1.3. Harga	30
2.1.4. Kualitas Pelayanan	38
2.1.5. Kepuasan Konsumen	43
2.1.6. Penelitian Terdahulu yang Relevan	47
2.2. Kerangka Pemikiran	49
2.2.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	49
2.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	50
2.2.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	51
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Metodologi Penelitian yang Digunakan	55
3.2. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	57
3.2.1. Definisi Variabel	57
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	58
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	60
3.3.1. Populasi	60
3.3.2. Sampel Penelitian	60
3.3.3. Sumber Data	62
3.3.4. Teknik Pengumpulan Data	63
3.4. Teknik Analisis Data	64
3.4.1. Analisis Deskriptif	65
3.4.2. Analisis Verifikatif	68
3.4.2.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	68

3.4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	72
3.4.2.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	75
3.5. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	78
3.5.1. Tempat Penelitian	78
3.5.2. Jadwal Penelitian	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	77
4.1.1. Gambaran Umum Coffe Shop NOP Coffe Langensari.....	77
4.1.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya.....	77
4.1.1.2. Visi Misi Coffe Shop NOP Coffe Langensari	78
4.1.1.3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan Coffe Shop NOP Coffe Langensari	78
4.1.2. Karakteristik Responden	79
4.1.3. Hasil Uji Hipotesis	108
4.1.3.1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari.....	108
4.1.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari	116
4.1.3.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari.....	123

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	153
5.2. Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	156