

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Ilmu Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	18
2.1.3 <i>Word Of Mouth</i>	24
2.1.4 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	24
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.6 Minat Beli Ulang	30
2.1.7 Penelitian Terdahulu Yang Relavan	33
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	41

3.2 Definisi Dan Operasional variabel	42
3.2.1 Definisi Variabel	42
3.2.2 Overasional Variabel.....	44
3.3 Populasi Dan Sampel.....	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	46
3.4 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1 Sumber Data	47
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.5.1 Analisis Deskriptif	49
3.5.2 Analisis Asosiatif/Verifikatif.....	47
3.6 Tempat Dan Waktu Penelitian	56
3.6.1 Tempat Penelitian	56
3.6.2 Waktu Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Peneitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1.1 Visi dan Misi	59
4.1.1.2 Struktur Organisasi dan job deskripsi	59
4.1.2 Karakteristik Responden.....	60
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2.2 Karakteristik Responden menurut Usia	61
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti Tentang Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	62
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	97
4.2 Pembahasan	123
4.2.1 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffe Tasikmalaya	123
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang pada	

Phyron Coffe Tasikmalaya	125
4.2.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffe Tasikmalaya.....	126
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Simpulan.....	129
5.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Hasil Pra Survey tentang <i>Word of Mouth</i> pada Phyron Coffee Tasikmalaya	3
Tabel 1.2	Data hasil Pra Survey tentang Kualitas Pelayanan pada Phyron Coffee Tasikmalaya	4
Tabel 1.3	Data Hasil Pra Survey tentang Minat Beli Ulang pada Phyron Coffee Tasikmalaya	5
Tabel 2.1	Bidang dan Pendekatan Manajemen	12
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	30
Tabel 3.1	Operasional Variabel	40
Tabel 3.2	Pilihan Jawaban dan Skor Skala Likert.....	44
Tabel 3.3	Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Tabel 4.4	Pedoman Interpretasi.....	63
Tabel 4.5	Saya menyebarkan informasi dari mulut ke mulut untuk menyebarkan informasi mengenai phyron coffee	64
Tabel 4.6	Saya sering merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.	65
Tabel 4.7	Saya menceritakan pengalaman setelah membeli produk Phyron Coffe.....	66
Tabel 4.8	Saya sering memulai atau terlibat dalam percakapan tentang produk Phyron Coffee dengan orang lain	66
Tabel 4.9	Saya menyebarkan informasi di media sosial mengenai phyron coffee	67
Tabel 4.10	Saya menyebarkan informasi menggunakan media cetak mengenai Phyron Coffee	68
Tabel 4.11	Saya merasa senang dan nyaman saat berada di phyron coffee	69
Tabel 4.12	Saya selalu memberikan informasi ulasan kepada orang lain mengenai produk Phyron Coffee.....	69

Tabel 4.13	Saya tertarik untuk datang kembali ke Phyron Coffee.....	70
Tabel 4.14	Saya sering mencari informasi atau testimoni dari orang lain terkait produk atau layanan setelah mendengar rekomendasi dari seseorang	71
Tabel 4.15	Rekapitulasi <i>Word of Mouth</i> pada Phyron Coffee	72
Tabel 4.16	Interprestasi Mengenai <i>Word Of Mouth</i> pada Phyron Coffee Tasikmalaya.....	74
Tabel 4.17	Kecepatan dan ketepatan produk yang di pesan.....	75
Tabel 4.18	Saya merasa yakin bahwa produk atau layanan dari tempat ini akan konsisten dalam kualitasnya.	75
Tabel 4.19	Sikap ramah karyawan terhadap konsumen	76
Tabel 4.20	Responsivitas dari staf atau petugas di tempat ini membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan.....	77
Tabel 4.21	Jaminan perasaan nyaman yang diberikan Phyron Coffee.....	78
Tabel 4.22	Saya merasa yakin bahwa produk atau layanan yang saya dapatkan dari tempat ini akan sesuai dengan yang dijanjikan	78
Tabel 4.23	Perhatian terhadap setiap kebutuhan konsumen.....	79
Tabel 4.24	Saya merasa diperlakukan dengan ramah dan sopan setiap kali berinteraksi dengan staf di tempat ini.....	80
Tabel 4.25	Kebersihan dalam ruangan cafe	81
Tabel 4.26	Desain interior tempat ini mencerminkan kualitas produk atau layanan yang mereka tawarkan.	82
Tabel 4.27	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada Phyron Coffe	83
Tabel 4.28	Interprestasi Kualitas Pelayanan pada Phyron Coffe Tasikmalaya	84
Tabel 4.29	Saya berminat menjadikan Phyron Coffee sebagai pilihan untuk menghabiskan waktu luang.....	85
Tabel 4.30	Produk atau layanan ini menjadi pilihan saya yang utama dalam kategori ini.....	86
Tabel 4.31	Saya merasa selalu ingin membeli dan mencoba berbagai varian menu di Phyron Coffee	87
Tabel 4.32	Saya cenderung memilih produk atau layanan ini kembali	

	meskipun ada pilihan lain yang tersedia	87
Tabel 4.33	Saya berminat tertarik untuk datang ke Phyron Coffe setelah mendapat informasi dari teman atau sahabat	88
Tabel 4.34	Saya merasa bangga membagikan pengalaman positif saya dengan orang lain tentang produk atau layanan ini	89
Tabel 4.35	Saya merasa puas setelah membeli produk dari Phyron coffe	90
Tabel 4.36	Saya merasa puas atas pelayanan di Phyron Coffee.....	91
Tabel 4.37	Saya merasa varian produk dari Phyron Coffe berkualitas	92
Tabel 4.38	Saya berniat untuk kembali membeli produk di Phyron Coffee karena kualitas kopinya.....	92
Tabel 4.39	Rekapitulasi Minat Beli Ulang pada Phyron Coffe di Tasikmalaya.....	93
Tabel 4.40	Interprestasi Kualitas Pelayanan pada Phyron Coffe Tasikmalaya	95
Tabel 4.41	Rekap Hasil Analisis Deskriptif	96
Tabel 4.42	Nilai- nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi <i>Word Of Mouth</i> terhadap Minat Beli Ualng	97
Tabel 4.43	Nilai- nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	104
Tabel 4.44	Nilai-nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Pengaruh <i>Word of Mouth</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulan.....	112
Tabel 4.45	Rekap Hasil Analisis Asosiatif	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Paradigma Penelitian	35
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Phyron CoffeTasikmalaya	56