

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Heaven’s Café & Boutique	1
1.1.2 Visi dan Misi Heaven’s Café & Boutique	2
1.1.3 Jenis – Jenis Produk	2
1.1.4 Logo dan Makna Logo.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Rangkuman Teori.....	14

2.1.1	Pemasaran	14
2.1.2	Manajemen Pemasaran	14
2.1.3	Pemasaran Jasa	15
2.1.4	Bauran Pemasaran Jasa	16
2.1.5	<i>Servicescape</i>	20
2.1.6	Tipologi <i>Servicescape</i>	20
2.1.7	Elemen <i>Servicescape</i>	21
2.1.8	Kepuasan Konsumen	23
2.1.9	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.10	Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Variabel Penelitian.....	31
3.2.1	Variabel Operasional.....	32
3.2.2	Skala Pengukuran.....	34
3.3	Tahapan Penelitian.....	34
3.4	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1	Populasi.....	36
3.4.2	Sampel.....	37
3.4.3	Teknik Sampling.....	39
3.5	Pengumpulan Data	39
3.5.1	Sumber Data.....	39
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	40

3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Realibilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1	Analisis Deskriptif	43
3.7.2	<i>Method Succesive Interval</i> (MSI)	45
3.7.3	Uji Normalitas.....	47
3.7.4	Regresi Linier Sederhana.....	47
3.8	Uji Hipotesis	48
3.9	Koefisien Determinasi.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Deskripsi Responden	51
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	53
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	55
4.2	Pembahasan dan Hasil Penelitian	55
4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas	55
4.2.2	Uji Normalitas	59
4.2.3	Analisis Deskriptif	60
4.2.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	68
4.3	Hipotesis	69
4.3.1	Uji F	69
4.3.1	Uji t	69
4.3.1	Koefisien Determinasi.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	73
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	74
Daftar Pustaka	
Lampiran	