

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hipotesis Penelitian	16
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Manajemen	18
1. Pengertian Manajemen	18
2. Tujuan Manajemen	18
3. Unsur-Unsur Manajemen	22
4. Fungsi Manajemen	23

B. Manajemen Pemasaran	24
1. Pengertian Pemasaran	24
2. Bauran Pemasaran	25
C. Loyalitas Konsumen	27
D. Kualitas Pelayanan	31
E. Promosi	35

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Metode Penelitian	40
B. Populasi dan Sample	41
1. Populasi	41
2. Sample	42
C. Metode Pengambilan Sampel	42
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Variabel Penelitian	47
F. Metode Analisis Data	49
G. Metode Analisis Statistik	52
H. Pengujian Hipotesis	53
I. Jadwal dan Tempat Penelitian	58

BAB IV

HASIL PENELITIAN	60
A. Gambaran Objek Penelitian	60

1. Profil Banzai Ramen	60
2. Struktur Organisasi Banzai Ramen Cabang Cicalengka	62
B. Hasil Penelitian	63
1. Profil Responden	63
2. Hasil Statistik Deskriptif	68
3. Hasil Uji Validitas	70
4. Hasil Uji Reabilitas	73
5. Analisis Regresi Linier Berganda	74
6. Hasil Uji Hipotesis	76
a. Uji Korelasi	76
b. Uji Parsial (t)	79
c. Uji Simultan (F)	81
d. Uji Determinasi (R^2)	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V PENUTUP.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Usaha Ramen di Cicalengka	3
Tabel 1.2	Hasil Mini Survey	6
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen	24
Tabel 3.1	Skor Penilaian Skala Likert	46
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	53
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan	66
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan (Periode 10 Maret 2018-10 April 2018)	67
Tabel 4.6	Hasil Statistik Deskriptif	69
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .	71
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Promosi	72
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen	72
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas	74
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	75

Tabel 4.12	Kriteria Tingkat Korelasi	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Korelasi	78
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial (t)	79
Hasil 4.15	Hasil Uji Simultan (F)	81
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinasi (R^2)	82

