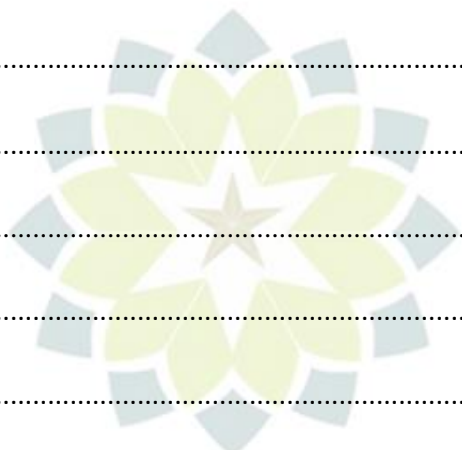


DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
MOTTO HIDUP	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Kerangka Pemikiran.....	9
F. Hipotesis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Manajemen.....	17
B. Manajemen Pemasaran.....	17
C. Kepuasan Konsumen.....	27

D. Kualitas Pelayanan.....	28
E. Kualitas Produk.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Metode Penelitian	31
B. Desain Penelitian.....	32
C. Populasi Dan Sampel	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel	33
D. Jenis Data.....	33
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	34
E. Devinisi Variabel Dan Operasional Variabel	34
1. Variabel Independen	35
2. Variabel Dependen.....	35
3. Operasional Variabel Penelitian.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data	37
1. <i>Interview</i> (Wawancara)	37
2. Kuesioner (Angket).....	37
3. Observasi	38
4. Studi Pustaka.....	38
G. Metode Analisis	38



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1. Uji Instrument	38
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	41
2. Teknik Analisis Data	44
a. Uji Regresi Linear Berganda	45
3. Uji Hipotesis	46
a. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji-t).....	47
b. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji-f).....	49
c. Uji Koefisien Determinasi.....	52
H. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	53
1. Lokasi	53
2. Waktu.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B. Skema Pengumpulan Data	58
C. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	61
D. Analisis Deskriptif Statistik	66
E. Pengolahan Data Deskriptif	69
F. Hasil Penelitian	75
1. Uji Instrumen	75
a. Uji Validitas	75

b. Uji Reliabilitas	78
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
3. Uji Hipotesis	82
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
1. Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y).....	87
2. Pengaruh Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	90
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mini Kuesioner Kepuasan Konsumen	6
Tabel 1.2 Mini Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk	6
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 3.2 Kriteria Standar Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
Tabel 3.3 Koefisien Determinasi	53
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	54
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden PT. Kopi Malabar Indonesia	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden PT. Kopi Malabar Indonesia	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden PT. Kopi Malabar Indonesia	65
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Analisis Statistik Deskriptif.....	67
Tabel 4. 6 Kriteria Interpretasi Skor.....	69
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan pada Variabel Kualitas Produk	72
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Produk (X_2).....	77

Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	77
Tabel 4. 13 Kaidah Reliabilitas Tritton.....	78
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel	78
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel	79
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Realibilitas Kepuasan Konsumen (Y)	79
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji F)	85
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R ²).....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Kopi Malabar Indonesia.....	57
Gambar 4.2 Skema Perolehan Data	58
Gambar 4.3 Skema Pengumpulan Data	60
Gambar 4.4 Skema Pengumpulan Data	61
Gambar 4.5 Karakteristik Responden PT. Kopi Malabar Indonesia Berdasarkan Usia Tahun 2019.....	63
Gambar 4.6 Karakteristik Responden PT. Kopi Malabar Indonesia Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019.....	64
Gambar 4.7 Karakteristik Responden PT. Kopi Malabar Indonesia Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2019.....	65



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG