

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kerangka Penelitian	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	8
2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Segmenting, Targeting, Positioning.....	11
2.2.2. Bauran Pemasaran 7P	11
2.2.3. Pengertian Jasa.....	13
2.2.4. Karakteristik Jasa.....	13
2.2.5. Pengertian <i>Physical Evidence</i>	15
2.2.6. Elemen – Elemen <i>Physical Evidence</i>	16
2.2.7. Indikator <i>Physical Evidence</i>	17
2.2.8. Kepuasan Pelanggan	19
2.3. Hipotesis.....	21
2.4. Metodologi Penelitian	23
2.4.1. Lokasi Penelitian	23
2.4.2. Bentuk Penelitian.....	24
2.4.3. Definisi Operasional Variabel	24

2.4.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
2.4.5. Sumber Data.....	30
2.4.6. Teknik Pengumpulan Data.....	31
2.4.7. Analisis Data.....	31
BAB III Analisis dan Pembahasan.....	32
3.1. Responden.....	32
3.2. Hasil dan Analisis Data.....	32
3.2.1. Uji Validitas.....	32
3.2.2. Uji Realibilitas.....	33
3.2.3. Uji Validitas & Realibilitas Variabel X.....	33
3.2.4. Uji Validitas & Realibilitas Variabel Y.....	35
3.2.5. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.2.5.1. Uji Normalitas.....	36
3.2.5.1. Uji Regresi Linier Sederhana.....	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
4.1. Kesimpulan.....	41
4.2. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. <i>Physical Evidence</i>	16
Tabel 2. 2. Definisi Operasional Variabel X.....	24
Tabel 2. 3. Definisi Operasional Variabel Y.....	28
Tabel 3. 1. Uji Validitas Variabel X	33
Tabel 3. 2. Uji Realibilitas Variabel X.....	34
Tabel 3. 3. Uji Validitas Variabel Y	35
Tabel 3. 4. Uji Realibilitas Variabel Y.....	35
Tabel 3. 5. Tabel R Square.....	37
Tabel 3. 6. Tabel Anova	38
Tabel 3. 7. Tabel Persamaan Regresi.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Upnormal Coffee Roasters.....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi UCR Kaliurang	10
Gambar 3.1 Histogram Uji Normalitas	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran Hasil Olah Data Microsoft Excel
3. Lampiran Hasil Olah Data SPSS
4. Lampiran Foto Responden