

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Batasan Masalah.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Kerangka Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	10
GAMBARAN UMUM PENULISAN	10
2.1. Gambaran Umum Perusahaan	10
2.1.1 Profil Perusahaan	10
2.1.2 Visi dan Misi.....	11
2.1.3 Struktur Organisasi	12
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1 Bauran Pemasaran 7P.....	12
2.2.2 Pengertian Jasa	14
2.2.3 Karakteristik Jasa	16
2.2.4 Pengertian Servicescape	18
2.2.5 Dimensi Servicescape.....	19
2.2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.2.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan	24
2.3. Kajian Sebelumnya.....	28

2.4.	Metodologi Penelitian	29
2.4.1.	Lokasi Penelitian	29
2.4.2.	Desain Penelitian	29
2.4.3.	Definisi Operasional Variabel	30
2.4.4.	Teknik Pengambilan Sampel	31
2.4.5.	Teknik Pengumpulan Data	33
2.4.6.	Teknik Analisis Data	34
2.4.7.	Sumber Data	35
2.4.8.	Analisis Data	36
a)	Uji validitas	36
b)	Uji reliabilitas	36
c)	Analisis Regresi	37
d)	Uji hipotesis	38
e)	Uji Determinasi	39
BAB III	40
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
3.1.	Analisis Deskriptif Responden	40
3.2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
3.3.	Uji Asumsi Klasik	45
3.4.	Uji Regresi Sederhana	46
3.5.	Uji Hipotesis	48
3.6.	Uji determinasi	50
BAB IV	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
4.1.	Kesimpulan	52
4.2.	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3. Keaslian Penelitian.....	29
Tabel 3.1 Deskripsi Responden.....	40
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Servicescape.....	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Servicescape	43
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	43
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 3.6 Hasil Uji Regresi Sederhana	46
Tabel 3.7 Hasil Uji F.....	48
Tabel 3.8 Hasil Uji T.....	49
Tabel 3.9 Hasil Uji Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo Filosofi Kopi.....	10
Gambar 2.2. Struktur Organisasi.....	12
Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas.....	45



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI FILOSOFI KOPI
YOGYAKARTA**

ADELYA PUTRI ARYANTI, Dra. Neni Pancawati, M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian	56
------------------------------	----