

## DAFTAR ISI

|                                              |             |
|----------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>      | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>       | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP PENELITI.....</b>           | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO HIDUP .....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                 | <b>xv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....           | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....                | 5           |
| C. Batasan Masalah.....                      | 6           |
| D. Rumusan Masalah .....                     | 7           |
| E. Tujuan Penelitian .....                   | 7           |
| F. Manfaat Penelitian .....                  | 8           |
| G. Jadwal Penelitian.....                    | 10          |
| H. Sistematika Penulisan Skripsi .....       | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>          | <b>12</b>   |
| A. Konsep dan Teori .....                    | 12          |
| 1. Manajemen .....                           | 13          |
| 2. Manajemen Pemasaran .....                 | 26          |

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| 3. Harga .....                             | 28        |
| 4. Kualitas Pelayanan .....                | 31        |
| 5. Kepuasan Konsumen .....                 | 33        |
| B. Kajian Penelitian Terdahulu.....        | 35        |
| C. Kerangka Berpikir .....                 | 38        |
| D. Hipotesis.....                          | 41        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>42</b> |
| A. Metode dan Pendekatan .....             | 42        |
| B. Jenis dan Sumber Data .....             | 43        |
| 1. Jenis Data Primer.....                  | 44        |
| 2. Jenis Data Sekunder .....               | 44        |
| C. Populasi dan Sampel .....               | 45        |
| 1. Populasi .....                          | 45        |
| 2. Sampel .....                            | 45        |
| D. Variabel Penelitian.....                | 47        |
| 1. Variabel independen (X) .....           | 48        |
| 2. Variabel dependen (Y) .....             | 49        |
| E. Operasional Variabel.....               | 49        |
| F. Waktu dan Wilayah Penelitian.....       | 52        |
| G. Teknik Pengumpulan Data.....            | 53        |
| 1. Observasi .....                         | 53        |
| 2. Wawancara .....                         | 54        |
| 3. Angket (kuesioner) .....                | 55        |
| 4. Studi Kepustakaan .....                 | 56        |
| H. Teknis Analisis Data .....              | 57        |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif.....      | 57        |
| 2. Uji Kualitas Instrumen .....            | 58        |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                 | 59        |
| 4. Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 61        |

|                                             |            |
|---------------------------------------------|------------|
| 5. Uji Hipotesis.....                       | 62         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>    | <b>64</b>  |
| A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian .....   | 64         |
| 1. Sejarah Cafe Relatif.....                | 65         |
| 2. Struktur Organisasi.....                 | 67         |
| B. Analisis Data .....                      | 67         |
| 1. Karakteristik Responden Penelitian ..... | 67         |
| 2. Statistik Deskriptif.....                | 71         |
| 3. Deskriptif Tanggapan Responden .....     | 73         |
| 4. Uji Instrumen Data Penelitian .....      | 91         |
| 5. Uji Asumsi Klasik .....                  | 97         |
| 6. Analisis Regresi Linear Berganda .....   | 104        |
| 7. Uji Hipotesis.....                       | 106        |
| 8. Analisis Koefisien Determinasi.....      | 109        |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....        | 111        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                  | <b>115</b> |
| A. Kesimpulan .....                         | 115        |
| B. Keterbatasan Penelitian.....             | 116        |
| C. Saran.....                               | 117        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                  | <b>119</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                        | <b>122</b> |