

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
B. Konsep dan Teori	13
1. Manajemen.....	13
a. Pengertian Manajemen.....	13
b. Fungsi Manajemen	16
c. Unsur-Unsur Manajemen	18
2. Manajemen Pemasaran.....	19
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	19
b. Bauran Pemasaran	20
c. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	23
3. Kualitas Pelayanan	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	25
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	30

4.	Pengembangan Produk	30
a.	Pengertian Pengembangan Produk.....	30
b.	Tujuan Pengembangan Produk.....	32
c.	Jenis-Jenis Pengembangan Produk.....	33
d.	Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Produk	35
5.	Keputusan Pembelian	38
a.	Pengertian Keputusan pembelian	38
b.	Proses Pengambilan Keputusan	40
c.	Aspek-Aspek Keputusan Pembelian Konsumen.....	40
d.	Dimensi Pembelian Konsumen	43
C.	Kerangka Berpikir	43
D.	Hipotesis	45
BAB III	METODE PENELITIAN	46
A.	Metode dan Pendekatan.....	46
B.	Jenis dan Sumber Data	47
C.	Populasi dan Sampel	48
D.	Operasionalisasi Variabel.....	50
E.	Teknik Analisis Data	53
F.	Analisis Data	56
G.	Tempat dan Jadwal Penelitian	62
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	63
1.	Sejarah Berdirinya Kopi Jenggo.....	63
2.	Visi dan Misi	63
3.	Struktur Organisasi.....	64
B.	Deskriptif Hasil Penelitian.....	65
1.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	66
2.	Deskriptif Hasil Penelitian Responden.....	68
C.	Hasil Penelitian	75
1.	Uji Validitas	75

2. Uji Reliabilitas.....	78
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	79
4. Hipotesis	81
5. Uji Koefisien Determinasi	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian	89
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	89
2. Pengaruh Pengembangan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	90
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengembangan Produk Terhadap Keputusan Pembeli.....	92
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	96

