

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	7
1.5 Lokasi dan Jadwal penelitian .....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9

2.1.1	Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.2	Prinsip Pokok Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.3	Perspektif Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.4	Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2	Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2.3	Model Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2.4	Indikator Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.3	Loyalitas.....	17
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas .....	17
2.1.3.2	Karakteristik Loyalitas .....	18
2.1.3.3	Tahapan Loyalitas.....	19
2.1.3.4	Indikator Loyalitas.....	20
2.1.4	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	23
2.3	Hipotesis .....	25
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Objek Penelitian.....	26
3.1.1	Sejarah Sadeli Coffee.....	26
3.1.2	Logo dan Tampilan Sadeli Coffee .....	27
3.2	Metode Penelitian .....	27

3.2.1	Jenis Penelitian yang Digunakan .....	27
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	28
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	30
3.2.3.2	Populasi Sasaran .....	31
3.2.3.3	Penentuan Sampel.....	31
3.2.4	Model Penelitian .....	32
3.2.5	Teknik Analisis Data .....	33
3.2.5.1	Analisis Terhadap Kuesioner.....	33
3.2.5.2	Analisis Deskriptif.....	34
3.2.5.3	<i>Metode Succesive Interval (MSI)</i> .....	34
3.2.5.4	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.2.5.5	Analisis Regresi Berganda.....	38
3.2.5.6	Koefisien Determinasi .....	38
3.2.5.7	Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	40
4.1.1	Analisis Deskriptif Responden .....	40
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	41
4.1.2.1	Kualitas pelayanan pada Konsumen Sadeli Coffee .....	42
4.1.2.2	Kepuasan konsumen pada Konseumen Sadeli Coffee .....	47
4.1.2.3	Loyalitas pada Konseumen Sadeli Coffee .....	50
4.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	53

4.1.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.1.5	Uji Koefisien Determinasi .....	57
4.1.6	Uji Hipotesis .....	58
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Pengaruh Secara Simultan .....	58
4.2.2	Pengaruh Secara Parsial.....	60
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1	Simpulan .....	63
5.2	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Hal</b>
1.1	Kunjungan dan Pembelian di Sadeli Coffee .....	5
2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
3.2	Oprasionalisasi Variabel .....	28
3.3	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif .....	33
3.4	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif .....	33
4.1	Karakteristik Responden .....	41
4.2	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator .....	42
4.3	Analisis Statistik Kualitas pelayanan .....	43
4.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel X1 Keseluruhan .....	46
4.5	Analisis Statistik Kepuasan konsumen .....	47
4.6	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel X2 Keseluruhan .....	49
4.7	Analisis Statistik Loyalitas .....	50
4.8	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Y Keseluruhan .....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
1.1	Data Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021).....	2
3.1	Logo Sadeli Coffee .....	27
3.2	Model Penelitian .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1:	Jadwal Kegiatan Penelitian 2023 .....	69
2:	Kuesioner .....	70
3:	Data Ordinal .....	73
4:	Data Interval.....	77
5:	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	81
6:	Uji Asumsi Klasik.....	85
7:	Hasil SPSS .....	86
8:	Tabel yang Digunakan .....	87