

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Manajemen.....	8
2.1.2 Pengertian Kepuasan.....	11
2.1.3 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.4 Minat Beli Ulang.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.4 Teknik Penarikan Sampel	34
3.4.1 Definisi Variabel	36
3.4.2 Operasional Variabel.....	36
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.4 Analisis Terhadap Kuisisioner.....	37
3.5 Analisis Data.....	39
3.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.4.4 Analisis Deskriptif	40
3.4.5 Metode Suksesif Interval.....	41
3.4.6 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.4.7 Analisis Regresi Linier Sederhana	43

3.4.8 Uji Koefisien Determinasi	44
3.4.9 Uji Hipotesis	44
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	45
4.1 Sejarah Khadira <i>Coffee</i>	45
4.2 Visi dan Misi khadira <i>Coffee</i>	46
4.3 Struktur Organisasi	46
4.4 Produk dan Harga	47
4.5 Sarana Promosi	48
4.7 Waktu Operasional	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Karakteristik Responden.....	49
5.1.1 Umur Responden.....	49
5.1.2 Tingkat Pendidikan	51
5.1.3 Bidang Pekerjaan	52
5.2 Kepuasan Konsumen	53
5.3 Minat Beli Ulang	56
5.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	68
RIWAYAT HIDUP	85