

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN DEWAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Batasan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
1.6 Sistematika Penulisan .....	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen.....	16
2.2 Industri Kreatif .....	16
2.3 Pemasaran .....	19

2.3.1 Pengertian Pemasaran .....	19
2.3.2 Konsep Pemasaran .....	20
2.4 Bauran Pemasaran .....	22
2.5 Perilaku Konsumen .....	23
2.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	24
2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	24
2.6 Kualitas Pelayanan .....	27
2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	27
2.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	27
2.6.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
2.7 Produk .....	29
2.7.1 Pengertian Produk .....	29
2.7.2 Tingkatan Produk .....	30
2.7.3 Kualitas Produk .....	30
2.7.4 Dimensi Kualitas Produk .....	31
2.7.5 Indikator Kualitas Produk .....	32
2.8 Kepuasan Konsumen .....	34
2.8.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	34
2.8.2 Faktor Kepuasan Konsumen .....	35
2.8.3 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	36
2.8.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	37
2.9 Penelitian Terdahulu .....	38

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Model Konseptual Penelitian .....	42
3.2 Variabel Penelitian .....	42
3.3 Operasional Variabel Penelitian .....	44

3.4 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis .....	49
3.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	49
3.4.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	49
3.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	50
3.5 Unit Analisis, Populasi, Sampel.....	50
3.5.1 Unit Analisis .....	50
3.5.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	51
3.5.3 Instrumen Penelitian.....	51
3.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.5 Populasi.....	51
3.5.6 Sampel.....	53
3.5.6.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.6 Pre-Test: Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6.1 Uji Validitas .....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.7 Main Test .....	56
3.7.1 Uji Normalitas.....	56
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	56
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.7.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	58
3.7.5 Uji t .....	58
3.7.6 Uji F .....	59
3.7.7 Uji Koefisien Determinasi .....	59
3.7.8 Uji Analisis Rata-Rata(Mean).....	60

## BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Pre-Test .....	61
4.1.1 Uji Validitas .....	61
4.1.1.1 Hasil Pre-test Variabel Kualitas Pelayanan .....	62
4.1.1.2 Hasil Pre-test Variabel Kualitas Produk .....	62
4.1.1.3 Hasil Pre-test Variabel Kepuasan Konsumen .....	63
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.2. Main Test .....	64
4.2.1 Deskripsi Profil Responden.....	65
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	65
4.2.1.2 Usia Responden.....	66
4.2.1.3 Profesi Responden.....	68
4.2.2 Uji Validitas Main Test .....	68
4.2.2.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
4.2.2.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	69
4.2.2.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen. ....	70
4.2.3 Uji Reliabilitas 110 Responden.....	71
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	71
4.2.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	71
4.2.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
4.2.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	74
4.2.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	74
4.2.5.2 Hasil Uji t .....	75
4.2.5.3 Hasil Uji F.....	77
4.2.5.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
4.2.6 Hasil Analisis Mean .....	78

4.2.6.1 Hasil Analisis Mean Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
4.2.6.2 Hasil Analisis Mean Variabel Kualitas Produk .....	79
4.2.6.3 Hasil Analisis Mean Variabel Kepuasan Konsumen.....	81
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Implikasi Manajerial.....	85
5.3 Keterbatasan Hasil Penelitian.....	87
5.4 Saran .....	88

DAFTAR PUSTAKA.....	89
---------------------	----

RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	92
----------------------------	----

## LAMPIRAN



**KALBIS Institute**  
 Transforming • Hearts and Minds

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tiga Subsektor yang Mendominasi Ekonomi Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Louis Cafe.....	3
Gambar 1.3 Google Review Louis.....	5
Gambar 1.4 Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Louis Cafe.....	8
Gambar 1.5 Hasil Pra Survei Kualitas Produk Louis Cafe.....	9
Gambar 1.6 Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen Louis Cafe.....	10
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Konseptual Penelitian dengan Hipotesis.....	49

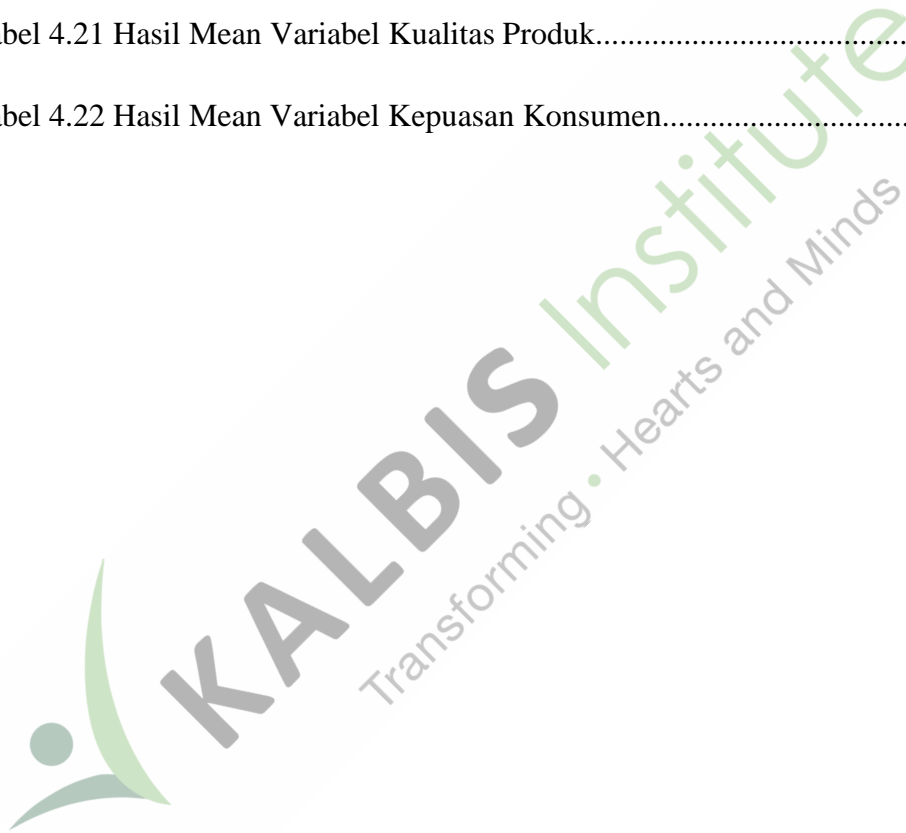


**KALBIS Institute**  
Transforming • Heats and Minds

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Review Konsumen Louis.....	6
Tabel 1.2 SOP Louis Cafe .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 2.1 Operasional Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Skala Likert.....	52
Tabel 4.1 Hasil Pre-test Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.2 Hasil Pre-test Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel 4.3 Hasil Pre-test Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Pre-test Semua Variabel.....	64
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4.6 Usia Responden.....	66
Tabel 4.7 Domisili Responden.....	67
Tabel 4.8 Profesi Responden.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas 110 Responden.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Park).....	73

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.20 Hasil Mean Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.21 Hasil Mean Variabel Kualitas Produk.....	79
Tabel 4.22 Hasil Mean Variabel Kepuasan Konsumen.....	79





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner .....	L1
Lampiran 2 Identitas Responden .....	L2
Lampiran 3 Data Kuesioner Responden .....	L3
Lampiran 4 Hasil Uji Pre-Test .....	L4
Lampiran 5 Hasil Uji Main Test .....	L5



**KALBIS Institute**  
Transforming • Hearts and Minds