

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 14	
2.1 Pemasaran	14
2.2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.2.2 Bauran Pemasaran.....	16
2.2 Café	20
2.1.1 Pengertian Café	20
2.1.2 Karakteristik Café	21
2.3 Kualitas Produk	22
2.3.1 Pengertian Kualitas	22
2.3.2 Produk	24
2.3.2.1 Pengertian dan Konsep Produk	24

2.3.2.2	Klasifikasi produk	27
2.3.3	Pengertian Kualitas Produk.....	29
2.3.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kualitas Produk	30
2.3.5	Dimensi Kualitas Produk	31
2.3.6	Pengendalian Kualitas Produk	32
2.4	Harga	33
2.4.1	Pengertian Harga	33
2.4.2	Konsep dan Peranan Harga.....	34
2.4.3	Tujuan Penetapan Harga.....	36
2.4.4	Dimensi Harga	37
2.4.5	Metode Penetapan Harga Berbasis Permintaan	38
2.4.6	Harga Berdasarkan Pandangan Konsumen.....	39
2.5	Kepuasan Konsumen	41
2.5.1	Pengertian dan Konsep Kepuasan Konsumen	41
2.5.2	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	49
2.5.3	Harapan Konsumen.....	46
2.5.3.1	Faktor-Faktor yang Menentukan Harapan Pelanggan.....	48
2.5.4	Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	50
2.5.5	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	54
2.6	Pengaruh Kualitas produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
2.7	Kajian Penelitian Terdahulu	58
2.8	Kerangka Pemikiran	60
2.9	Hipotesis	65

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	66
3.1 Objek Penelitian	66
3.2 Jenis dan Metode Penelitian yang digunakan	67
3.2.1 Jenis Penelitian	67
3.2.2 Metode penelitian	67
3.3 Operasionalisasi Variabel	69
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian.....	73
3.5.1 Populasi Penelitian.....	73
3.5.2 Sampel Penelitian.....	74
3.5.3 Teknik Sampling	75
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	76
3.4.1 Sumber Data	76
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	77
3.6 Rancangan Analisis.....	78
3.6.1 Uji Validitas.....	78
3.6.2 Uji Realibilitas.....	81
3.7 Teknik Analisis Data.....	83
3.7.1 Analisis Korelasi.....	83
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi.....	85
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	86
3.7.4 Rancangan Pengujian Hipotesis	86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Hasil Penelitian	90
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	90
4.1.2 Gambaran Umum Perkembangan Cafe Se-Kota Bandung	91
4.1.3 Daftar Menu Makanan Pada Cafe Se-Kota Bandung	92
4.2 Karakteristik Responden	93
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	94
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	96
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	98
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	99
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Mengunjungi Cafe	101
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	103
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	103
4.3.1.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Performance</i>	103
4.3.1.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Feature</i>	106
4.3.1.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Conformance to Specification</i>	109
4.3.1.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	112
4.3.1.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Durability</i>	114
4.3.1.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Asthetic</i>	116
4.3.1.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Perceived Quality</i>	119
4.3.1.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Serviceability</i>	120

4.3.1.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	124
4.3.2	Deskripsi Variabel Harga.....	127
4.3.2.1	Tanggapan responden mengenai kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima pada café se-kota Bandung.....	127
4.3.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Daya Beli Sesuai dengan Harga yang Ditawarkan Pada Café Se-Kota Bandung	128
4.3.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian antara Harga dengan	130
4.3.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harga dengan Jumlah Porsi yang Ditawarkan pada Café Se-Kota Bandung	131
4.3.2.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	133
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	135
4.3.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk yang Diberikan oleh Café	135
4.3.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Jumlah Porsi yang Diberikan Oleh Café Se-Kota Bandung.....	136

4.3.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Tampilan Makanan dan Minuman yang Disajikan Oleh Café.....	138
4.3.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Bahan Baku yang Diberikan Oleh Café Se-Kota Bandung	140
4.3.3.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Daya Tahan Produk yang Diberikan Oleh Café Se-Kota Bandung.....	141
4.3.3.6	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Harga yang Diberikan Oleh Café Se-Kota Bandung.....	143
4.3.3.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Dengan Kesesuaian Kualitas Produk yang Diberikan Oleh Café Se-Kota Bandung	145
4.3.3.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	147
4.4	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	149
4.4.1	Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	149
4.4.2	Hasil Pengujian Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	150
4.4.3	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	151

4.4.4	Model Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Produk dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Se-Kota Bandung.....	152
4.4.5	Uji Simultan F.....	154
4.4.6	Uji Parsial t.....	155
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	157
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap kepuasan Konsumen	158
4.5.2	Pengaruh Harga Terhadap kepuasan Konsumen	159
4.5.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen	160
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		161
5.1	Kesimpulan	161
5.2	Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		