

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Pengertian Bauran Pemasaran	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	16
2.2.4 Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
2.3 Lokasi	19
2.3.1 Pengertian Lokasi	19
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	20
2.3.3 Pemilihan Lokasi	22

2.4 Minat Beli Ulang.....	23
2.5 Penelitian sebelumnya.....	24
2.6 Teori Penghubung	27
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	27
2.6.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang.....	28
2.7 Kerangka Pemikiran.....	29
2.8 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	31
3.1.1 Profil Perusahaan	31
3.1.2 Visi dan Misi B Coffee.....	32
3.1.3 Aktivitas Usaha B Coffee.....	32
3.2 Metode Penelitian yang digunakan	32
3.2.1 Definisi Variabel dan Operasional Variabel	33
3.2.2 Definisi Variabel Penelitian	34
3.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Pengolahan Data	39
3.5.1 Uji Validitas Kuesioner	39
3.5.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	41
3.6 Metode Analisis Data.....	42
3.6.1 Skala Pengukuran.....	42
3.6.2 Analisis Verifikatif.....	44
3.6.2.1 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.6.2.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	47
3.6.2.4 Koefisien Determinasi (R ²)	48
3.6.2.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	49
3.6.2.6 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Data Demografi Konsumen.....	52
4.2 Pengujian Data	55
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	58
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	59
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan (X1).....	61
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X2)	74
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Minat beli ulang (Y).....	78
4.4 Uji Asumsi Klasik	82
4.4.1 Uji Normalitas	82
4.4.2 Uji Multikolinearitas	83
4.5 Analisis Pengaruh antar Variabel.....	86
4.5.1 Kualitas pelayanan terhadap Minat beli ulang Konsumen.....	86
4.5.2 Lokasi terhadap Minat beli ulang Konsumen	87
4.5.3 Analisis Koefisien Korelasi Secara Bersama-sama	87
4.6 Pengujian Hipotesis.....	89
4.6.1 Pengujian Hipotesis Parsial (t-test) Kualitas pelayanan terhadap Minat beli ulang Konsumen	89
4.6.2 Pengujian Hipotesis Parsial (t-test) Lokasi terhadap Minat beli ulang Konsumen.....	90
4.6.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN