

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup.....	9
G. Keterbatasan Penelitian	10
H. Definisi Operasional.....	10
I. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pemasaran	14
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	15
C. Konsep Pemasaran	17
D. Café	18
E. Kualitas Produk.....	20
F. Harga.....	23
G. Lokasi.....	27
H. Promosi	29
I. Loyalitas Konsumen.....	33
J. Kepuasan Konsumen.....	43
K. Peneliti Terdahulu	45
L. Kerangka Konseptuan	46
M. Hipotesis.....	47

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	52
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	54
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	56
E. Teknik Analisis Data	58

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
B. Karakteristik Responden.....	67
C. Deskripsi Variabel Penelitian	71
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	78

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Caricano Caffè.....	107
B. Pengaruh harga Terhadap Loyalits Konsumen Pada Caricano Caffè	109
C. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalits Konsumen Pada Caricano Caffè	111
D. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalits Konsumen Caricano Caffè	113
E. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen Pada Caricano Caffè	115
F. Pengaruh Kualitas produk, harga, lokasi dan promosi terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening	117

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	120
C. Saran.....	121

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN- LAMPIRAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP