

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Luar</b> .....	i
<b>Halaman Sampul Dalam</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Kegunaan Penelitian .....	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	14
G. Penegasan Istilah .....	15

H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	19
B. Kualitas Produk .....	25
C. <i>Content Marketing</i> .....	31
D. Kepuasan Pelanggan/Konsumen .....	37
E. Keterkaitan Teori Antar Variabel .....	43
F. Kajian Penelitian Terdahulu .....	46
G. Kerangka Konseptual.....	56
H. Hipotesis Penelitian .....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	60
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	61
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	68
E. Analisis Data.....	73
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>80</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	80
B. Deskripsi Data Responden.....	82
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	85
D. Hasil Analisis Data .....	92
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>112</b>

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tandalan Srengat Kabupaten Blitar.....	112
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tandalan Srengat Kabupaten Blitar.....	115
C. Pengaruh <i>Content Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tandalan Srengat Kabupaten Blitar.....	118
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan <i>Content Marketing</i> Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tandalan Srengat Kabupaten Blitar.....	121
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	126
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran .....	126

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**