

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran ..... .....	xii
Abstrak .....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xvi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Penegasan Istilah .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Kepuasan Konsumen .....	
9	
B. Pemasaran .....	
11	
C. Jasa.....	12
D. Kualitas Produk .....	13
E. Kualitas Makanan dan Minuman.....	17
F. Kualitas pelayanan.....	19
G. Penelitian Terdahulu .....	21

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Kehadiran Peneliti.....	28
D. Data dan Sumber Data .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data .....	31
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	32
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	33

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data .....	35
B. Temuan Penelitian .....	35

### **BAB V : PEMBAHASAN**

1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pago Coffee Bar .....	60
2. Strategi pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pago Coffee Bar.....	63

### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran-saran .....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN