

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Kerangka Pemikiran.....	8
1.5 Hipotesis.....	10
II. LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Pemasaran	11
2.2 Jasa	13
2.3 Cafe	14
2.4 Perilaku Konsumen dan Faktor yang Mempengaruhinya.....	15
2.4.1 Pengertian Perilaku Konsumen	15
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15

2.5 Kualitas Pelayanan	20
2.6 Niat Pembelian Ulang	22
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Niat Pembelian Ulang	23
2.8 Penelitian Terdahulu	24
 III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sumber Data.....	26
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Variabel Penelitian	29
3.6 Uji Instrumen Penelitian	32
3.7 Alat Analisis.....	33
3.7.1 Analisis Kualitatif	33
3.7.2 Analisis Kuantitatif	34
 IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Data dan Sampel	37
4.1.2 Uji Kelayakan Kuesioner	37
4.1.3 Karakteristik Responden	39
4.2 Analisis Kualitatif	41
4.3 Analisis Kuantitatif	48
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	49
 V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	51
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	52
5.3 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	