

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ixx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	3
1.5. Tujuan Penelitian .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Gambaran Umum Teori .....	5
2.2 Definisi Konseptual Variabel.....	6
2.3 Kaitan Antara Variabel – variable.....	9
2.5 Hipotesis & Kerangka Berfikir .....	12
<b>BAB III.....</b>	<b>14</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Metode Penelitian.....	14
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	14
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18

3.5	Uji Instrumen Penelitian .....	18
3.6	Uji Analisis Data .....	21
3.7	Uji Hipotesis.....	22
<b>BAB IV</b>	.....	<b>24</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>24</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	24
4.1.1	Gambaran Umum Starbucks Central Park SOGO .....	24
4.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden.....	27
4.1.3	Pengujian Reliabilitas.....	32
4.1.4	Uji Asumsi Klasik .....	49
4.1.5.	Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.1.6.	Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	54
<b>BAB V</b>	.....	<b>58</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>58</b>
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>59</b>