

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teoritis	6
2.1.1 Pengertian <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	6
2.1.2 Jenis – Jenis Personal Hygiene	7
2.2 Pengertian <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	10
2.2.1 Karakteristik Jasa (<i>Service</i>)	10
2.2.2 Dimensi <i>Service Quality</i>	11
2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
2.4 Kerangka Pemikiran Berfikir	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN	16
3.1 Metode Penelitian	16

3.2	Variabel dan Skala Pengukuran	16
3.3	Teknik Pengumpulan Data	18
3.4	Teknik Penarikan Sampling	19
3.4.1	Sampel	19
3.4.2	Populasi	20
3.5	Teknik Analisis Data	21
3.6	Waktu & Lokasi Penelitian	22
BAB IV Hasil Penelitian & Pembahasan.....		23
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
4.2	Karakteristik Responden	27
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	27
4.2.3	Kapan Pengunjung kembali ke Starbucks	28
4.2.4	Dalam Seminggu Pengunjung Berapa Kali Ke Starbucks Lotte Avenue	29
4.2.5	Pengunjung Membeli Produk Makanan Atau Minuman	30
4.3	Deskriptif Variabel Hygiene & Sanitasi.....	31
4.3.1	Kebersihan Kulit	31
4.3.2	Kebersihan Rambut	33
4.3.3	Kebersihan Gigi	34
4.3.4	Kebersihan Mata	36
4.3.5	Kebersihan Telinga	37
4.4	Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	38
4.4.1	<i>Tangible</i>	38
4.4.2	<i>Reability</i>	39
4.4.3	<i>Responsiveness</i>	41
4.4.4	<i>Assurance</i>	43
4.4.5	<i>Emphaty</i>	45
4.5	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	47
4.5.1	<i>Price</i>	47
4.5.2	<i>Service Quality</i>	48
4.5.3	<i>Product Quality</i>	50
4.5.4	<i>Emotional Factor</i>	51

4.6	pengaruh antara <i>hygiene</i> sanitasi & <i>service quality</i> terhadap kepuasan pelanggan	52
BAB V KESIMPULAN & SARAN		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		56
DAFTAR LAMPIRAN		58