

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran	14
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23

2.1.5	Kepuasan Pelanggan	28
2.1.6	Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	40
2.2	Penelitian Terdahulu	42
2.3	Pengembangan Hipotesis	46
2.4	Model Penelitian	47
2.5	Kerangka Pemikiran	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	49
3.2	Populasi dan Sampel	50
3.2.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.2.2	Populasi	51
3.2.3	Sampel	51
3.3	Metode Pengumpulan Data	54
3.3.1	Data Primer	54
3.3.2	Data Sekunder	54
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	55
3.4.1	Definisi Variabel Operasional	55
3.4.2	Pengukuran Variabel	59
3.5	Metode Analisis Data	59
3.5.1	Statistik Deskriptif	59
3.5.2	Uji Instrumental	62
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	63
3.5.4	Uji Regresi Linier Berganda	64
3.5.5	Uji Koefisien Korelasi (R)	65
3.5.6	Uji Koefisien Determinasi (KD atau R ²)	66
3.5.7	Uji Hipotesis	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum	70
-----	---------------------	----

4.1.1	Visi dan Misi Umami Snack n Pastry	72
4.1.2	Struktur Organisasi	73
4.1.3	Daftar Menu Umami Snack n Pastry	76
4.1.4	Strategi Pemasaran Umami Snack n Pastry	78
4.2	Hasil Penelitian	79
4.2.1	Statistik Deskriptif	83
4.2.2	Hasil Pengujian Kualitas Data	106
4.2.3	Hasil Pengujian Hipotesis	113
4.3	Pembahasan.....	117
 BAB V KESIMPULAN		
5.1	Kesimpulan.....	123
5.2	Rekomendasi.....	124
DAFTAR PUSTAKA		131

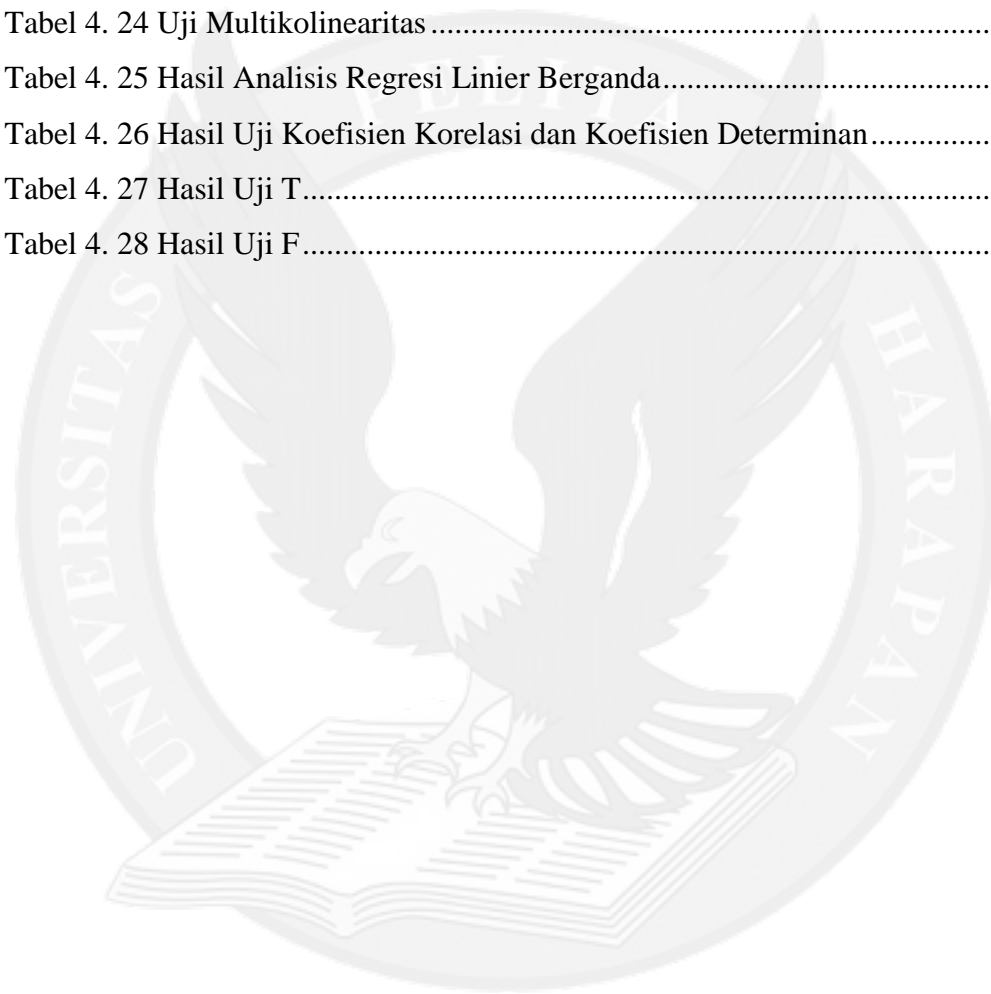
DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. 1 Ulasan Kualitas Produk Umami Snack n Pastry di Google Review ..	5
Gambar 1. 2 Ulasan Kualitas Produk Umami Snack n Pastry di GrabFood.....	7
Gambar 1. 3 Ulasan Kualitas Pelayanan Umami Snack n Pastry di Google Review	9
Gambar 2. 1 Model Penelitian	47
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	73
Gambar 4. 2 Aneka Kue Umami Snack n Pastry	77
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	84
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	85
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	85
Gambar 4. 6 Histogram dari Uji Normalitas	106
Gambar 4. 7 P-Plot dari Uji Normalitas.....	107
Gambar 4. 8 Diagram Pencar dari Uji Heteroskedastisitas.....	109
Gambar 4. 9 Grafik Regresi Linier Berganda	112

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Umami Snack n Pastry dari Tahun 2017–2021	4
Tabel 1. 2 Data Komplain Kualitas Produk Umami Snack n Pastry pada Tahun 2022	8
Tabel 1. 3 Data Komplain Kualitas Produk Umami Snack n Pastry pada Tahun 2022	10
Tabel 2. 1 Beberapa Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3. 1 Variabel Operasional Kualitas Produk.....	56
Tabel 3. 2 Variabel Operasional Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 3. 3 Variabel Operasional Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 3. 4 Skala Likert	59
Tabel 3. 5 Kriteria Koefisien Korelasi	66
Tabel 4. 1 Daftar Menu dan Harga Umami Snack n Pastry.....	76
Tabel 4. 2 Uji Validitas untuk Kualitas Produk (Variabel X1).....	80
Tabel 4. 3 Uji Validitas untuk Kualitas Pelayanan (Variabel X2).....	81
Tabel 4. 4 Uji Validitas untuk Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	81
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas untuk Kualitas Produk (X1).....	82
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas untuk Kualitas Pelayanan (X2).....	83
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas untuk Kepuasan Pelanggan (Y)	83
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	84
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	85
Tabel 4. 11 Hasil dari Tiap Pernyataan Kualitas Produk.....	86
Tabel 4. 12 Interval untuk Rata-rata Masing-masing Pernyataan Tiap Variabel..	90
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif untuk Tiap Pernyataan Kualitas Produk	90
Tabel 4. 14 Hasil dari Tiap Pernyataan Kualitas Pelayanan	92
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif untuk Tiap Pernyataan Kualitas Pelayanan	94
Tabel 4. 16 Hasil dari Tiap Pernyataan Kepuasan Pelanggan	96
Tabel 4. 17 Analisis Deskriptif untuk Tiap Pernyataan Kepuasan Pelanggan....	100

Tabel 4. 18 Analisis Deskriptif untuk X1, X2, dan Y	102
Tabel 4. 19 Kelas Interval untuk Kualitas Produk	103
Tabel 4. 20 Kelas Interval untuk Kualitas Pelayanan	104
Tabel 4. 21 Kelas Interval untuk Kepuasan Pelanggan.....	105
Tabel 4. 22 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel	108
Tabel 4. 23 Hasil Uji Glejser.....	109
Tabel 4. 24 Uji Multikolinearitas	110
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	111
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinan.....	113
Tabel 4. 27 Hasil Uji T.....	115
Tabel 4. 28 Hasil Uji F.....	116



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI KUESIONER PRE-TEST	B-1
LAMPIRAN C: TABEL R	C-1
LAMPIRAN D: HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	D-1
LAMPIRAN E: TABULASI KUESIONER MAIN TEST.....	E-1
LAMPIRAN F: KELUARAN SPSS STATISTIK DESKRIPTIF.....	F-1
LAMPIRAN G: KELUARAN SPSS LAINNYA.....	G-1
LAMPIRAN H: TABEL T	H-1
LAMPIRAN I: TABEL F	I-1
LAMPIRAN J: SURAT PERSETUJUAN DARI PERUSAHAAN.....	J-1

