# DAFTAR ISI

# KATA PENGANTAR i

# DAFTAR ISI iii

# BAB I PENDAHULUAN 1

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 4
  3. Batasan Masalah 4
  4. Rumusan Masalah 5
  5. Tujuan Penelitian 5
  6. Manfaat Penelitian 6

# BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

* 1. Definisi Promosi 7
     1. Fungsi dan Tujuan Promosi 9
     2. Bentuk Dan Media Promosi 12
     3. Pemasaran Langsung (Direct Marketing) 13
     4. Indikator Promosi 14
  2. Defenisi Harga 16
     1. Penetapan Harga 17
     2. Metode Penetapan Harga 18
     3. Indikator Harga 20

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.3 | Defenisi Kepuasan konsumen ............................................... | 21 |
|  | 2.3.1. Pengukuran Kepuasan Konsumen................................ | 22 |
|  | 2.3.2. Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen ................... | 23 |
|  | 2.3.3. Strategi Kepuasan Konsumen ...................................... | 23 |
|  | 2.3.4. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Konsumen............... | 32 |
|  | 2.3.5 Manfaat Kepuasan Konsumen ..................................... | 26 |
|  | 2.3.6 Indikator Kepuasan Konsumen .................................... | 28 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu .............................................................. | 29 |
| 2.5 | Kerangka Konseptual ............................................................. | 36 |
| 2.5 | Hipotesis................................................................................. | 38 |

[BAB III METODE PENELITIAN 39](#_TOC_250028)

* 1. [Jenis Penelitian 39](#_TOC_250027)
  2. [Waktu dan Lokasi Penelitian 39](#_TOC_250026)
  3. [Populasi dan Sampel 40](#_TOC_250025)
  4. Variable Data Indikator Penelitian 41
  5. [Instrumen Penelitian 43](#_TOC_250024)
  6. [Uji Validitas dan Reliabilitas 44](#_TOC_250023)
  7. [Teknik Pengumpulan Data 46](#_TOC_250022)
  8. [Teknik Analisis Data 47](#_TOC_250021)
  9. [Uji asumsi klasik 48](#_TOC_250020)

[3.10 Uji Hipotesis 50](#_TOC_250019)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53

* 1. [Hasil Penilitian 53](#_TOC_250018)
     1. [Sejarah Singkat Kedai Kopi Kombur 53](#_TOC_250017)
     2. [Visi Dan Misi 54](#_TOC_250016)
     3. [Struktur Organisasi Kedai Kopi Kombur 54](#_TOC_250015)
     4. [Uraian Tugas dan fungsinya 55](#_TOC_250014)
  2. [Instrumen Penelitian 57](#_TOC_250013)
     1. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas 57
  3. [Deskripsi Data Hasil Penelitian 60](#_TOC_250012)
     1. [Karakteristik Responden 60](#_TOC_250011)
     2. Jawaban Responden Variabel X1, X2 dan Y 61
  4. [Uji Asumsi Klasik 67](#_TOC_250010)
     1. [Uji Normalitas 68](#_TOC_250009)
     2. [Uji Heteroskedastisitas 70](#_TOC_250008)
     3. Uji Multikolinieritas 71
  5. [Uji Regresi Linier Berganda 72](#_TOC_250007)
  6. [Uji Parsial (Uji t) 74](#_TOC_250006)
  7. [Uji Simultan (Uji F) 75](#_TOC_250005)
  8. [Koefisien Determinasi (R2) 75](#_TOC_250004)
  9. [Pembahasan 76](#_TOC_250003)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80](#_TOC_250002)

[5.1 Kesimpulan ............................................................................... 80](#_TOC_250001)

[5.2 Saran 81](#_TOC_250000)

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**