

DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Teori S-R	9
2.3 Public Relations.....	10
2.3.1 Definisi Public Relations	10
2.3.2 Tujuan Public Relations	11
2.3.3 Fungsi Public Relations	12
2.3.4 Kegiatan Dan Sasaran Public Relations.....	12
2.4 Customer Relation	13
2.4.1. Customer Relationship Management.....	14
2.5 Kualitas Pelayanan	14
2.6 Keputusan Pembelian	16
2.6.1 Indikator Keputusan Pembelian	17
2.7 Remaja.....	18
2.8 Operasional Variabel	19
2.9 Kerangka Pemikiran	23

2.10	Hipotesis	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN		24
3.1	Paradigma Penelitian	24
3.2	Metode Penelitian	24
3.4	Bahan Penelitian	26
3.4.1	Obyek Penelitian	26
3.4.2	Tempat Penelitian	26
3.5	Sumber Data	28
3.5.1	Populasi	28
3.5.2	Sampel	28
Rumus Slovin		29
3.5.3	Teknik Sampling	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data	30
3.7	Validitas Dan Realibitas Instrumen	31
3.7.1	Validitas	31
3.7.2	Reabilitas	35
Rumus Alpha Cronbach		35
3.8	Teknik Analisis Data	36
3.8.1	Analisis Kolerasi	37
BAB IV		41
HASIL PENELITIAN		41
4.1	Gambaran Umum Kedai Kopi Kulo	41
4.1.1	Visi Kedai Kopi Kulo	42
4.1.2	Misi Kedai Kopi Kulo	42
4.2	Data Hasil Responden	42
4.2.1	Identitas Responden	42
4.2.2	Data Hasil Penelitian Variabel X (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	43
4.2.2	Data Hasil Penelitian Variabel Y (<i>Keputusan Pembelian</i>)	47
4.3	Analisis Data Statistik	49
4.3.1	Uji Validitas	49
4.3.2	Uji Reliabilitas	50
4.3.6	Uji Koefisien Korelasi	52

4.3.7 Regresi Linear Sederhana	52
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
5.2 Penelitian terdahulu	56
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.2 Operasional Variabel	17
Tabel 3.1 Skor Penilaian pertanyaan	27
Tabel 3.2 Hasil Tes Variabel x (Kualitas Pelayanan)	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Tes Variabel X (Kualias Pelayanan)	33
Tabel 3.4 Hasil Tes Variabel Y (Keputusan Pembelian)	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Y (Keputusan Pembelian)	34
Tabel 3.6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	35
Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas	35
Tabel 4.1 Usia Responden	41
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4.3 Respon Responden Pada Pertanyaan No 1	42
Tabel 4.4 Respon Responden Pada Pertanyaan No 2	42
Tabel 4.5 Respon Responden Pada Pertanyaan No 3.....	42
Tabel 4.6 Respon Responden Pada Pertanyaan No 4.....	43
Tabel 4.7 Respon Responden Pada Pertanyaan No 5	43
Tabel 4.8 Respon Responden Pada Pertanyaan No 6.....	43
Tabel 4.9 Respon Responden Pada Pertanyaan No 7.....	43
Tabel 4.10 Respon Responden Pada Pertanyaan No 8.....	44
Tabel 4.11 Respon Responden Pada Pertanyaan No 9.....	44
Tabel 4.12 Respon Responden Pada Pertanyaan No 10.....	44
Tabel 4.13 Respon Responden Pada Pertanyaan No 11.....	44
Tabel 4.14 Respon Responden Pada Pertanyaan No 12.....	45
Tabel 4.15 Respon Responden Pada Pertanyaan No 13.....	45
Tabel 4.16 Respon Responden Pada Pertanyaan No 14.....	45
Tabel 4.17 Respon Responden Pada Pertanyaan No 15.....	45
Tabel 4.18 Respon Responden Pada Pertanyaan No 16.....	46
Tabel 4.19 Respon Responden Pada Pertanyaan No 17.....	46
Tabel 4.20 Respon Responden Pada Pertanyaan No 18.....	46
Tabel 4.21 Respon Responden Pada Pertanyaan No 19.....	46
Tabel 4.22 Respon Responden Pada Pertanyaan No 20.....	47
Tabel 4.23 Respon Responden Pada Pertanyaan No 21.....	47
Tabel 4.24 Uji Validitas variabel X (Kualitas Pelayanan).....	48
Tabel 4.25 Uji Validitas variabel Y (Keputusan Pembelian)	48
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas variabel X (Kualitas Pelayan).....	49
Tabel 4.27 Uji Reliabilitas variabel Y (Keputusan Pembelian)	49
Tabel 4.28 Nilai Mean Variabel X	49
Tabel 4.29 Nilai Mean Variabel Y	50
Tabel 4.30 Uji Kolmogorov-Smirnov	50
Tabel 4.31 Uji Koefisien Korelasi	51
Tabel 4.32 Regresi Linear Sederhana	51
Tabel 4.32 Uji T Hipotesis	52
Tabel 4.33 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	53

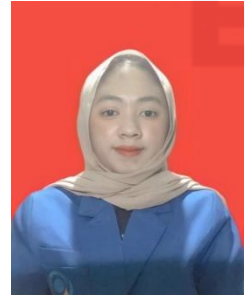
Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....53

Tabel 5.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu55

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Istiqfarras Magfiroh
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 16 November 1999
Alamat : Jalan Sungai Bambu 6A No.19
RT 004/004 Tanjung Priok, Jakarta Utara
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Telepon : 088224926868
E-mail : farrashatta57@gmail.com



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2018 – Sekarang : Universitas Esa Unggul Jakarta (Jurusan Public Relations)
2. 2015 – 2018 : SMAN 13 Jakarta
3. 2012 – 2015 : SMPN 221 Jakarta
4. 2006 – 2012 : SDN 05 Kebon Bawang

C. RIWAYAT ORGANISASI

1. Anggota Seroja Cup 2016
2. Anggota GMC 13 2017
3. Anggota Divisi Konsumsi Orange's Day Fikom UEU 2018
4. Anggota HMJ PR 2020/2021

Lampiran

 **Universitas Esa Unggul**
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
 Program Studi Ilmu Komunikasi
 Jl. Arifin Panca Bakti Blok A/Lantai Dasar No. 11111
 15122, 15123, 15124, 15125, 15126, 15127, 15128, 15129, 15130, 15131, 15132, 15133, 15134, 15135, 15136, 15137, 15138, 15139, 15140, 15141, 15142, 15143, 15144, 15145, 15146, 15147, 15148, 15149, 15150, 15151, 15152, 15153, 15154, 15155, 15156, 15157, 15158, 15159, 15160, 15161, 15162, 15163, 15164, 15165, 15166, 15167, 15168, 15169, 15170, 15171, 15172, 15173, 15174, 15175, 15176, 15177, 15178, 15179, 15180, 15181, 15182, 15183, 15184, 15185, 15186, 15187, 15188, 15189, 15190, 15191, 15192, 15193, 15194, 15195, 15196, 15197, 15198, 15199, 15200

KARTU ARSENSI BIMBINGAN
KULIAH KERJA PRAKTEK/SEMINAR & TEK. PENULISAN ILMIAH/TUGAS AKHIR

NAMA Istiqfarras Maghfiroh

NIK/PENINJATAN 20180502111 Hubungan Masyarakat

NO. TELP/EMAIL 081386857282 farrashatta57@gmail.com

JUDUL Pengaruh Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Kulo Terhadap Keputusan Pembelian pada Remaja di Jakarta Utara

DOSEN PEMBIMBING Najmuddin M Rasul, Ph.D

No.	Tanggal	Sesi	Catatan Pembimbing	TTD Pembimbing
1	05/04/22	IV	Diskusi Via Google Meet	
2	20/04/22	IV	Pengajuan Kuisoner	
3	05/05/22	IV	Pengajuan Bab IV	
4	15/05/22	IV	Revisi Bab IV	
5	01/06/22	IV	Revisi Bab IV	
6	10/06/22	V	Pengajuan Bab V	
7	20/06/22	V	Revisi Bab V	
8	10/07/22	VI	Pengajuan Bab VI	
9	28/07/22		Pengajuan Jurnal	
10	02/08/22		Acc / Persetujuan Sidang Skripsi	

Mahasiswa

 (Mahasiswa)

Mengetahui

 (Ka. Pembimbing)