

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	14
E. Manfaat Penelitian .....	15
F. Penegasan Istilah.....	16
G. Sistematika Pembahasan .....	18
 <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>21</b>
A. Perilaku Produsen .....	21
B. Produksi.....	30
C. Kepuasan Konsumen.....	45
D. Penelitian Terdahulu .....	55
E. Penelitian Terdahulu .....	63
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	66
B. Lokasi Penelitian.....	68
C. Kehadiran Peneliti .....	68

D. Sumber Data .....	69
E. Teknik Pengumpulan Data.....	71
F. Teknik Analisis Data .....	73
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	75
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	78
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>80</b>
A. Paparan Data.....	80
B. Hasil Temuan Data .....	83
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>126</b>
A. Perilaku Produsen dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di <i>Lugo Coffee House</i> .....	114
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Produsen dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di <i>Lugo Coffee House</i> .....	127
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>133</b>
A. Kesimpulan.....	133
B. Saran.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>139</b>