

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	9
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Lokasi	16
B. Kualitas Produk.....	20
C. <i>ExperientialMarketing</i>	26
D. <i>Servicescape</i>	32
E. Kepuasan Konsumen	36
F. Penelitian Terdahulu.....	49
G. Kerangka Konseptual	54

BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan jenis Penelitian	57
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	58
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	60
D. Variabel Penelitian	60
E. Skala Pengukuran	61
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	62
G. Teknik Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN	71
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	71
B. Karakteristik Responden	72
C. Analisis Data	74
BAB V PEMBAHASAN	109
A. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Café Terasmu Tulungagung	109
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Café Terasmu Tulungagung	111
C. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Café Terasmu Tulungagung	113
D. Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Café Terasmu Tulungagung	114
E. Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, <i>Experiential Marketing</i> , dan <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Café Terasmu Tulungagung	116
BAB VI PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	63
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 4.2.	Usia Responden	73
Tabel 4.3.	Pendidikan Terakhir Responden	74
Tabel 4.4.	Hasil Kuesioner Pernyataan XI.1.1	75
Tabel 4.5.	Hasil Kuesioner Pernyataan X1.1.2.....	76
Tabel 4.6.	Hasil Kuesioner Pernyataan X1.2.1.....	76
Tabel 4.7.	Hasil Kuesioner Pernyataan X1.2.2.....	76
Tabel 4.8.	Hasil Kuesioner Pernyataan X1.3.1.....	77
Tabel 4.9.	Hasil Kuesioner Pernyataan X1.3.2.....	78
Tabel 4.10.	Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1.1.....	79
Tabel 4.11.	Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1.2.....	80
Tabel 4.12.	Hasil Kuesioner Pernyataan X2.2.1.....	80
Tabel 4.13.	Hasul Kuesioner Pernyataan X2.2.2.....	81
Tabel 4.14.	Hasil Kuesioner Pernyataan X2.3.1.....	82
Tabel 4.15.	Hasil Kuesioner Pernyataan X2.3.2.....	83
Tabel 4.1.6.	Hasil Kuesioner Pernyataan X3.1.1.....	83
Tabel 4.17.	Hasil Kuesioner Pernyataan X3.1.2.....	84
Tabel 4.18.	Hasil Kuesioner Pernyataan X3.2.1.....	85
Tabel 4.19.	Hasil Kuesioner Pernyataan X3.2.2.....	86
Tabel 4.20.	Hasil Kuesioner Pernyataan X3.3.1.....	86
Tabel 4.21.	Hasil Kuesioner Pernyataan X3.3.2.....	87
Tabel 4.22.	Hasil Kuesioner Pernyataan X4.1.1.....	88
Tabel 4.23.	Hasil Kuesioner Pernyataan X4.1.2.....	89
Tabel 4.24.	Hasil Kuesioner Pernyataan X4.2.1.....	90
Tabel 4.25.	Hasil Kuesioner Pernyataan X4.2.2.....	91

Tabel 4.26.	Hasil Kuesioner Pernyataan X4.3.1.....	91
Tabel 4.27.	Hasil Kuesioner Pernyataan X4.3.2.....	92
Tabel 4.28.	Hasil Kuesioner Pernyataan Y.1.1.....	93
Tabel 4.29.	Hasil Kuesioner Pernyataan Y.1.2.....	94
Tabel 4.30.	Hasil Kuesioner Pernyataan Y.2.1.....	94
Tabel 4.31.	Hasil Kuesioner Pernyataan Y.2.2.....	95
Tabel 4.32.	Hasil Kuesioner Pernyataan Y.3.1.....	96
Tabel 4.33.	Hasil Kuesioner Pernyataan Y.3.2.....	97
Tabel 4.34.	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	98
Tabel 4.35.	Hasil Uji Reabilitas.....	99
Tabel 4.36.	Hasil Uji Normalitas	100
Tabel 4.37.	Hasil Uji Multikolinieritas	101
Tabel 4.38.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
Tabel 4.39.	Hasil Uji Autokorelasi	103
Tabel 4.40.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	103
Tabel 4.41.	Hasil Uji T.....	105
Tabel 4.42.	Hasil Uji F.....	107
Tabel 4.43.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penjualan Kopi Cafe Terasmu Pada Bulan Januari-Juni 2022.....	3
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Atau Angket
Lampiran 2	Hasil Angket
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran 9	Bukti Kendali Bimbingan Skripsi
Lampiran 10	Dokumentasi
Lampiran 11	Pernyataan Keaslian Tulisan
Lampiran 12	Biodata Diri