

DAFTAR ISI

COVER	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	14
G. Penegasan Istilah.....	15
H. Sistematika Penulisan Skripsi	18
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Harga	19
B. Produk.....	22
C. Pelayanan	24
D. Lokasi	29

E. Suasana	33
F. Kepuasan Konsumen	35
G. Penelitian Terdahulu	40
H. Kerangka Konsep	45
I. Hipotesis Penelitian	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	47
1. Pendekatan	47
2. Jenis Penelitian	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	48
1. Populasi.....	48
2. Sampling	49
3. Sampel Penelitian	49
C. Sumber Data, Variabel,dan Skala Pengukuran	51
1. Sumber Data.....	51
2. Vaariabel Penelitian.....	52
3. Sekala Pengukuran	53
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	54
Teknik Analisis Data	54
Instrumen Penelitian.....	55
E. Teknik Analisis Data	58
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	61

3. Uji Normalitas	61
4. Uji Asumsi Klasik	62
5. Analisis Linier Berganda	64
6. Uji Hipotesis.....	65
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
B. Profil Responden.....	68
C. Hasil Kuisisioner Responden	69
1. Kuisisioner Faktor Harga.....	69
2. Kuisisioner Faktor Produk.....	70
3. Kuisisioner Faktor Pelayanan	71
4. Kuisisioner Faktor Lokasi.....	72
5. Kuisisioner Faktor Suasana	73
6. Kuisisioner Kepuasan Konsumen	74
D. Analisis Data.....	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas	79
3. Uji Normalitas.....	82
4. Uji Asumsi Klasik	83
5. Analisis Regresi Linier Berganda	86
6. Uji Hipotesis	89
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	94

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Faktor Harga, Produk, Pelayanan, Lokasi, dan Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	95
B. Pengaruh Faktor Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	100
C. Pengaruh Faktor Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	102
D. Pengaruh Faktor Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	105
E. Pengaruh Faktor Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	108
F. Pengaruh Faktor Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	110

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	114
B. Saran	115

DAFTAR PUSTAKA	117
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN