

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | iii |
| PENGESAHAN PENGUJI..... | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| <i>ABSTRACT</i> | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Rumusan Masalah | 9 |
| D. Tujuan Penelitian | 10 |
| E. Manfaat Penelitian | 10 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah..... | 11 |
| G. Penegasan Istilah..... | 12 |
| H. Sistematika Penulisan Skripsi | 14 |

| | |
|---|----|
| BAB II LANDASAN TEORI | 16 |
| A. Kualitas Produk..... | 16 |
| B. Lokasi..... | 20 |
| C. Harga | 25 |
| D. Kepuasan Konsumen..... | 29 |
| E. Hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen | 32 |
| F. Hubungan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen..... | 34 |
| G. Hubungan antara harga terhadap kepuasan konsumen | 35 |
| H. Penelitian Terdahulu | 36 |
| I. Kerangka Konseptual | 43 |
| J. Hipotesis Penelitian..... | 43 |
| K. Mapping Variabel, Indikator, dan Teori | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 46 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 46 |
| B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian..... | 47 |
| C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran | 49 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 52 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 53 |

| | |
|---|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 60 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 60 |
| 1. Profil Umum <i>Lugo Coffe</i> Tulungagung | 60 |
| 2. Struktur Kepegawaian <i>Lugo Coffe</i> Tulungagung | 61 |
| 3. Lokasi <i>Lugo Coffe</i> Tulungagung | 61 |
| B. Hasil Penelitian | 61 |
| C. Analisis Data | 63 |
| 1. Uji Validitas | 63 |
| 2. Uji Reliabilitas | 65 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 66 |
| 4. Uji Regresi Linier Berganda | 70 |
| 5. Uji Hipotesis | 72 |
| 6. Koefisien Determinasi | 75 |
| BAB V PEMBAHASAN | 76 |
| A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen <i>Lugo Coffe</i> Tulungagung..... | 76 |
| B. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen <i>Lugo Coffe</i> Tulungagung..... | 79 |
| C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen <i>Lugo Coffe</i> Tulungagung..... | 81 |
| D. Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen <i>Lugo Coffe</i> Tulungagung..... | 83 |

| | |
|---|----|
| BAB VI PENUTUP | 85 |
| A. Kesimpulan | 85 |
| 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Lugo Coffe Tulungagung..... | 85 |
| 2. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Lugo Coffe Tulungagung..... | 85 |
| 3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Lugo Coffe Tulungagung..... | 86 |
| 4. Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Lugo Coffe Tulungagung..... | 86 |
| B. Saran..... | 87 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN