

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Moto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah.....	11

H. Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kerangka Teori.....	16
1. Kepuasan Konsumen.....	16
2. Inovasi Produk	21
3. Kualitas Pelayanan	25
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Konseptual	36
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	39
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	43
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	45
E. Teknik Analisis Data.....	50
F. Alat Uji Statistik.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	63
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	63
B. Karakteristik Responden	65

C. Hasil Uji Analisis Data.....	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	72
3. Uji Multikolinieritas.....	73
4. Uji Regresis Linier Berganda.....	74
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
6. Uji Hipotesis	78
7. Uji Asumsi Klasik.....	80
BAB V PEMBAHASAN	84
A. Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen MD Café Nganjuk.....	84
B. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen MD Café Nganjuk.....	86
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen MD Café Nganjuk.....	88
BAB VI PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99