

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kepuasan Konsumen	17
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2. Manfaat Kepuasan Konsumen	18
3. Indikator Kepuasan Konsumen	18
B. Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	20
C. Kualitas Produk	21

1.	Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.	Indikator Kualitas Produk	22
3.	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	23
D.	Fasilitas.....	23
1.	Pengertian Fasilitas	23
2.	Indikator Fasilitas	24
3.	Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen	25
E.	<i>Store Atmosphere</i>	26
1.	Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	26
2.	Indikator <i>Store Atmosphere</i>	27
3.	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
F.	Penelitian Terdahulu.....	28
G.	Kerangka Konseptual	32
H.	Hipotesis Penelitian	33
BAB III	METODE PENELITIAN	36
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B.	Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	36
1.	Populasi	36
2.	Sampling.....	37
3.	Sampel.....	37
C.	Sumber Data, Variabel, dan Skala Penelitian.....	37
1.	Sumber Data	37
2.	Variabel	38
3.	Skala Pengukuran.....	38
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	39
E.	Teknik Analisis Data	41
1.	Uji Instrumen.....	41
2.	Uji Multikolinearitas	43
3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.	Analisis Koefisien Determinasi.....	44
5.	Uji Simultan	45
6.	Uji Parsial.....	45
7.	Uji Asumsi Klasik	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	48

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
B. Karakteristik Responden	49
C. Deskripsi Variabel Penelitian	51
D. Hasil Analisis Data	65
BAB V PEMBAHASAN	72
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Fasilitas, dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung.....	72
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung	74
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung	77
D. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung	80
E. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung	83
BAB VI PENUTUP	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94