

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PERNYATAAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GRAFIK .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Keragaman Produk.....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	22
C. Lokasi.....	27
D. Kepuasan Konsumen.....	29
E. Penelitian Terdahulu .....	36
F. Kerangka Konseptual .....	42
G. Hipotesis Penelitian.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	46
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	47
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen .....	49
E. Uji Instrumen Penelitian .....	52
F. Uji Asumsi Klasik.....	53
G. Teknik Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	58
B. Karakteristik Responden .....	60
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
D. Uji Asumsi Klasik.....	66
E. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	68

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warkop Madjumapan Tulungagung .....	74
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warkop Madjumapan Tulungagung.....	76
C. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warkop Madjumapan Tulungagung .....	78
D. Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warkop Madjumapan Tulungagung.....	79
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR GRAFIK

1.1 Grafik Jumlah Pengunjung .....	7
4.1 Grafik Laporan Penjualan .....	59

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual .....	42
4.1 Gambar Warkop Madjumapan_ .....	60

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
3.1 Skala Pengukuran .....	49
3.2 Instrument Penelitian .....	50
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	61
4.2 Usia Responden.....	61
4.3 Uji Validitas Keragaman Produk .....	63
4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	63
4.5 Uji Validitas Lokasi .....	64
4.6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	65
4.7 Uji Realibilitas .....	65
4.8 Uji Normalitas .....	66
4.9 Uji Multikolinieritas.....	67
4.10 Tabel Hasil VIF.....	67
4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.12 Uji Regresi Linier Berganda .....	68
4.13 Uji Koefisien Determinasi .....	70
4.14 Uji F .....	71
4.15 Uji T .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	87
Lampiran 2. Kartu Kendali Bimbingan .....	88
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian dan Transkrip kuisoner_ .....	89
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS_.....	90
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup .....	102