

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I :PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
G. Penegasan Variabel	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi	16
BAB II : LANDASAN TEORI	18
A. Kerangka Teori.....	18
B. Kepuasan Pelanggan	22
C. <i>Store Atmosphere</i>	25
D. Keragaman Produk.....	27
E. Kualitas Pelayanan.....	31
F. Penelitian Terdahulu.....	36

G. Kerangka Konseptual	45
H. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III : METODE PENELITIAN.....	48
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	48
B. Lokas Penelitian	49
C. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	49
D. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	53
F. Teknik Analisis Data	53
G. Tahapan Penelitian	62
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....	63
A. Deskripsi objek penelitian.....	63
B. Karakteristik Responden	64
C. Analisis Deskriptif Variabel	67
D. Hasil Analisis Data	72
BAB V : PEMBAHASAN	85
A. Pengaruh Store Atmosphere, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi Kopiah Ireng Kabupaten Nganjuk	85
B. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Di kedai Kopi Kopiah Ireng Kabupaten Nganjuk.....	87
C. Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di kedai Kopi Kopiah Ireng Kabupaten Nganjuk.....	89
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di kedai Kopi Kopiah Ireng Kabupaten Nganjuk.....	90
BAB VI: PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	99