

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
G. Penegasan Variabel	15
H. Sistematika Penulisan Skripsi	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Teori Manajemen Pemasaran.....	19
B. Kualitas Produk.....	22
C. Harga.....	24

D. Lokasi.....	26
E. Pelayanan	27
F. Kepuasan Konsumen.....	29
G. Penelitian Terdahulu	31
H. Kerangka Teori.....	37
I. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Variabel dan Pengukuran	42
D. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	43
E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Analisis Data	48
H. Tahapan Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	57
A. Deskripsi Data.....	57
B. Temuan Penelitian.....	66
BAB V PEMBAHASAN	76
A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Cethoel Tulungagung	76
B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Cethoel Tulungagung	77
C. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Cethoel Tulungagung	78
D. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Cethoel Tulungagung	80
E. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Cethoel Tulungagung	81
BAB VI PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84

B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	93
DATAR RIWAYAT HIDUP.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Datar Nama, Tahun Berdiri, dan Lokasi Warung Kopi populer di Kecamatan Ngunut dan sekitarnya.	7
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung di Warung Kopi Cethoel Tulungagung.....	60
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Produk (X1)	62
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Variabel Harga (X2)	63
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Variabel Lokasi (X3)	64
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Variabel Pelayanan (X4).....	64
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (t)	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (F).....	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	37
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan izin Penelitian	93
Lampiran 2: Instrumen Penelitian.....	94
Lampiran 3: Tabulasi Data.....	99
Lampiran 4: Output SPSS	112
Lampiran 5: Dokumentasi.....	118
Lampiran 6: Kartu Kendali Bimbingan Skripsi	119