

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	5
F. Penelitian Terdahulu .....	17
G. Kerangka Pemikiran .....	22
H. Hipotesis.....	24
I. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	24
J. Metode Penelitian.....	29
K. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	37

**BAB II GAMBARAN UMUM WARUNG KOPI MERAPI DESA WISATA  
PETUNG**

- A. Sejarah Singkat Perusahaan.....41
- B. Visi dan Misi Perusahaan .....43
- C. Struktur Organisasi .....43
- D. Proses Produksi Kopi Merapi.....44

**BAB III IDENTITAS PELANGGAN WARUNG KOPI MERAPI, DESA  
WISATA PETUNG**

- A. Identitas Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin .....46
- B. Identitas Pelanggan Berdasarkan Umur.....47
- C. Identitas Pelanggan Berdasarkan pekerjaan.....48
- D. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....49

**BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS**

- A. Analisa Hasil Penelitian.....50
- B. Pengujian Hipotesis.....55

**BAB V PEMBAHASAN..... 60**

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 64**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1. Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	19
1.2. Operasional Variabel, Dimensi, Indikator dan Pengukuran.....	27
1.3. Hasil Uji Validitas.....	35
1.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .....	49
4.1. Rata-rata Skor Variabel Kepuasan Pelanggan pada Warung Kopi Merapi Yogyakarta .....	50
4.2. Rata-rata skor Variabel Kualitas Produk pada Warung Kopi Merapi Yogyakarta .....	51
4.3. Rerata skor Variabel Harga pada Warung Kopi Merapi Yogyakarta .....	52
4.4. Rerata skor Variabel Kualitas Pelayanan pada Warung Kopi Merapi Yogyakarta .....	53
4.5. Rata-rata skor Variabel Kemudahan Mendapat Produk pada Warung Kopi Merapi Yogyakarta .....	54
4.6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	55

## DAFTAR GAMBAR

1.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	7
1.3. Kerangka Pemikiran .....	23
2.1. Struktur Organisasi Warung Kopi Merapi Desa Wisata Petung .....	43
2.2. Mesin Grinder Kopi.....	45
2.3. Mesin Penyedu Kopi.....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Profil Responden
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Nilai Koefisien
- Lampiran 4. Data Interval Kualitas Produk
- Lampiran 5. Data Interval Harga
- Lampiran 6. Data Interval Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7. Data Interval Kemudahan Mendapatkan Produk
- Lampiran 8. Data Interval Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9. Validitas dan Reabilitas Kualitas Produk
- Lampiran 10. Validitas dan Reabilitas Harga
- Lampiran 11. Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 12. Validitas dan Reabilitas Kemudahan Mendapatkan Produk
- Lampiran 13. Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 14. Uji Regresi Berganda
- Lampiran 15. Dokumentasi Lapangan