

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka	9
1. Kepuasan pelanggan.....	9
2. Kualitas Produk	14
3. Pelayanan.....	16
4. Persepsi Harga	18
F. Penelitian Terdahulu	21
G. Kerangka Pemikiran	24
H. Hipotesis Penelitian.....	26
I. Batasan Penelitian	26
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
1. Kepuasan pelanggan.....	26
2. Kualitas Produk	27
3. Pelayanan.....	28
4. Harga	29
K. Metode Penelitian.....	31
1. Metode Dasar Penelitian	31
2. Metode Pelaksanaan Penelitian	31
3. Metode Pengambilan Responden	32
4. Macam dan Sumber Data	33
5. Metode Pengumpulan Data	33
6. Uji Instrumen Penelitian.....	34

L. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	37
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
2. Pengujian Hipotesis	38

BAB II KEADAAN UMUM KEDAI UMAH KOPI GAYO

A. Sejarah kedai Umah Kopi Gayo	41
B. Identitas Pemilik Usaha.....	43
C. Produk Kedai Umah Kopi Gayo	43
D. Visi dan Misi Kedai Umah Kopi Gayo	46
E. Struktur Organisasi.....	46
F. Proses Produksi Kopi Kedai Umah kopi Gayo	48

BAB III IDENTITAS PELANGGAN UMAH KOPI GAYO

A. Identitas pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	50
B. Identitas pelanggan Berdasarkan Usia	51
C. Identitas pelanggan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
D. Identitas pelanggan Berdasarkan Frekuensi Pembelian	52

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

A. Analisis Hasil Penelitian	54
B. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan Menggunakan Regresi Linier Berganda.....	59

BAB V PEMBAHASAN

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN