

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang	14
B. Rumusan Masalah	29
C. Tujuan Penelitian	29
D. Manfaat Penelitian	30
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	31
A. Landasan Teori.....	31
1. Kepuasan Konsumen.....	31
2. Kualitas Pelayanan	35
3. Kualitas Produk.....	37
4. Store Atmosphere.....	46
B. Penelitian Terdahulu	52
C. Hubungan antar Variabel	57
D. Kerangka Pemikiran.....	60
E. Hipotesis Penelitian.....	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
A. Rancangan Penelitian	62
B. Objek dan Waktu Penelitian	62
C. Populasi.....	63
D. Sampel dan Teknik Sampling	64
E. Jenis Data Penelitian	66

F. Prosedur Pengambilan Data	67
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	67
H. Definisi Operasional Variabel.....	69
I. Uji Instrumen	72
J. Teknik Analisis Data.....	73
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan Mobilitas Masyarakat Indonesia pada tahun 2022	15
Gambar 1.2 Grafik Peningkatan Rumah Makan di Yogyakarta.....	3
Gambar 1.3 Grafik Peningkatan Konsumsi kopi yang terus meningkat.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Rating Kedai Kopi	21
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	63
Tabel 3. 2 Skala Likert	67
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	69
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	80
Tabel 4. 5 Kategorisasi Variabel Penelitian	81
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	83
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Store Atmosphere	85
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	86
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	91
Tabel 4. 18 Hasil Uji R Square	93
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	94