

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Landasan Teori.....	5
1. Perilaku Konsumen.....	5
2. Kepuasan Konsumen	8
3. Kepuasan Konsumen	8
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
F. Penelitian Terdahulu	20
G. Kerangka Pemikiran.....	27
H. Hipotesis	28
I. Batasan Penelitian	28
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
K. Metode Penelitian	33
1. Metode Dasar Penelitian	33
2. Metode Pelaksanaan Penelitian.....	33

3. Metode Pengambilan Responden.....	34
4. Jenis dan Sumber Data.....	35
5. Metode Pengumpulan Data.....	36
6. Instrumen Penelitian	37
7. Uji Instrumen Penelitian	37
L. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	41
BAB II KEADAAN UMUM WARUNG KOPI SOLONG PREMIUM....	45
A. Sejarah Warung Kopi Solong Premium.....	45
B. Identitas Pemilik Usaha.....	47
C. Produk Warung Kopi Solong Premium	47
D. Visi dan Misi Warung Kopi Solong Premium	49
E. Struktur Organisasi	49
F. Proses Produksi Kopi di Warung Kopi Solong Premium.....	51
BAB III IDENTITAS PELANGGAN WARUNG KOPI SOLONG PREMIUM.....	52
A. Identitas pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
B. Identitas pelanggan Berdasarkan Usia	52
C. Identitas pelanggan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
D. Identitas pelanggan Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	54
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	55
A. Analisis Hasil Penelitian	55
B. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan Menggunakan Regresi Linier Berganda	61
BAB V PEMBAHASAN	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA	79