

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis.....	29
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Metode Penentuan Lokasi	36
C. Metode Pengambilan Sampel.....	37
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Uji Coba Instrumen	40
G. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bukti Konsumen Belum Puas terhadap Keju Mazaraat Artisan	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran pada Mazaraat Artisan Cheese	28
Gambar 4.1 Logo Mazaraat Artisan Cheese	47
Gambar 4.2 Mazaraat Artisan Cheese dari pintu masuk Ndalem Benawan	47
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Mazaraat Artisan Cheese	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Toko yang Menjual Keju di Yogyakarta	1
Tabel 1. 2 Jenis Produk Keju di Mazaraat Artisan Cheese	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. 2 Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	33
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Konsumen Mazaraat Artisan Cheese Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Konsumen Mazaraat Artisan Cheese Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Konsumen Mazaraat Artisan Cheese Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Konsumen Mazaraat Artisan Cheese Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Konsumen Mazaraat Artisan Cheese Berdasarkan Pendapatan per bulan.....	54
Tabel 4. 6 Karakteristik Konsumen Mazaraat Artisan Cheese Berdasarkan Frekuensi Pembelian	55
Tabel 4. 7 Interval Skala Penelitian	56
Tabel 4. 8 Hasil Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4. 9 Hasil Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 10 Hasil Skor Rata-Rata Variabel Harga	59
Tabel 4. 11 Hasil Skor Rata-Rata Variabel Emosional.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi	62
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Uji F	63
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Uji t.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2. Identitas Responden
- Lampiran 3. Skor Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 4. Skor Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5. Skor Variabel Harga
- Lampiran 6. Skor Variabel Emosional
- Lampiran 7. Skor Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 8. Data Interval Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 9. Data Interval Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10. Data Interval Variabel Harga
- Lampiran 11. Data Interval Variabel Emosional
- Lampiran 12. Data Interval Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 13. *Mean* dan Standar Deviasi Variabel
- Lampiran 14. *Standardize* Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 15. *Standardize* Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 16. *Standardize* Variabel Harga
- Lampiran 17. *Standardize* Variabel Emosional
- Lampiran 18. *Standardize* Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 19. *Absolute Standardize* Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 20. *Absolute Standardize* Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 21. *Absolute Standardize* Variabel Harga
- Lampiran 22. *Absolute Standardize* Variabel Emosional
- Lampiran 23. *Absolute Standardize* Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 24. Penentuan Adanya *Outlier* Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 25. Penentuan Adanya *Outlier* Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 26. Penentuan Adanya *Outlier* Variabel Harga
- Lampiran 27. Penentuan Adanya *Outlier* Variabel Emosional
- Lampiran 28. Penentuan Adanya *Outlier* Variabel Kepuasan Kosumen
- Lampiran 29. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kualitas Produk
- Lampiran 30. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 31. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harga
- Lampiran 32. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Emosional
- Lampiran 33. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen
- Lampiran 34. Hasil Regresi Linier Berganda
- Lampiran 35. Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 36. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 37. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 38. Ulasan Konsumen pada Google dan Tokopedia