

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis.....	24
E. Definisi Operasional.....	24
F. Skala Pengukuran Variabel	29
III. METODE PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Metode Penentuan Lokasi	31
C. Metode Pengambilan Sampel.....	32
D. Jenis dan Sumber Data	33
E. Metode Pengambilan Data	34
F. Uji Coba Instrumen	35

G. Teknik Analisis Data.....	39
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan.....	66
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Simpulan	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	40
Gambar 4.1	Logo Mantra Bumi <i>Coffee</i>	47
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Indikator Kemudahan Memperoleh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk di Mantra Bumi <i>Coffee</i>	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Menu Makanan dan Minuman di Mantra Bumi <i>Coffee</i>	2
Tabel 1.2	Daftar <i>Coffee Shop</i> di Kapanewon Sewon	5
Tabel 1.3	Keluhan Konsumen Mantra Bumi <i>Coffee</i>	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2	Pengukuran Variabel, Dimesi, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	26
Tabel 2.3	Skor Penilaian Kuesioner dengan Skala Likert	29
Tabel 3.1	Kriteria Penentuan Lokasi Beberapa <i>Coffee Shop</i> di Kapanewon Sewon.....	31
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	36
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	37
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.1	Karakteristik Konsumen Mantra Bumi <i>Coffee</i> Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.2	Karakteristik Konsumen Mantra Bumi <i>Coffee</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3	Karakteristik Konsumen Mantra Bumi <i>Coffee</i> Berdasarkan Domisili	50
Tabel 4.4	Karakteristik Konsumen Mantra Bumi <i>Coffee</i> Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5	Karakteristik Konsumen Mantra Bumi <i>Coffee</i> Berdasarkan Pendapatan per bulan	52
Tabel 4.6	Karakteristik Konsumen Mantra Bumi <i>Coffee</i> Berdasarkan Frekuensi Pembelian	52
Tabel 4.7	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Alasan Pembelian	53
Tabel 4.8	Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kemudahan Memperoleh Produk di Mantra Bumi <i>Coffee</i>	53
Tabel 4.9	Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan di Mantra Bumi <i>Coffee</i>	54
Tabel 4.10	Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Produk di Mantra Bumi <i>Coffee</i>	55
Tabel 4.11	Perhitungan Rata-Rata Nilai Kepentingan dan Kinerja Variabel Kemudahan Memperoleh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel Kemudahan
- Lampiran 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Variabel Kemudahan
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 8. Rekapitulasi Data Identitas Konsumen di Mantra Bumi *Coffee*
- Lampiran 9. Rekapitulasi Skor Jawaban Konsumen Terhadap Kepentingan Variabel Kemudahan Memperoleh Produk
- Lampiran 10. Rekapitulasi Skor Jawaban Konsumen Terhadap Kinerja Variabel Kemudahan Memperoleh Produk
- Lampiran 11. Rekapitulasi Skor Jawaban Konsumen Terhadap Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 12. Rekapitulasi Skor Jawaban Konsumen Terhadap Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 13. Rekapitulasi Skor Jawaban Konsumen Terhadap Kepentingan Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 14. Rekapitulasi Skor Jawaban Konsumen Terhadap Kinerja Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 15. Rekapitulasi Skor Jawaban Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 16. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 18. Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 19. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 20. Surat Keterangan Selesai Penelitian