

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Landasan Teori.....	7
1.5.1 Keputusan Pembelian Konsumen .....	7
1.5.1.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian: Model Lima Tahap .....	8
1.5.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
1.5.2.1 Teori dan Model Kepuasan Pelanggan.....	14
1.5.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
1.5.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	23
1.6 Kerangka Pemikiran.....	26
1.7 Definisi Konsep dan Operasional .....	27
1.7.1 Definisi Konsep .....	27
1.7.2 Definisi Operasional .....	27

1.8 Metode Penelitian .....	29
1.8.1 Tipe Penelitian .....	29
1.8.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
1.8.3 Lokasi Penelitian.....	29
1.8.4 Sumber Data.....	30
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
1.8.6 Populasi dan Sampel .....	30
1.8.6.1 Populasi .....	30
1.8.6.2 Sampel .....	31
1.8.7 Teknik Sampling .....	32
1.8.8 Teknik Pengukuran Data.....	33
1.8.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
1.8.9.1 Uji Validitas .....	34
1.8.9.1 Uji Reliabilitas.....	35
1.8.10 Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	39
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	40
2.3 Struktur Organisasi .....	41
2.4 Bidang Usaha .....	42
2.5 Deskripsi Umum Dongeng Kopi Jogja (DKJ) .....	44
<b>BAB III. HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
3.1 Identifikasi Responden.....	48
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	51
3.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan Berkunjung.....	52
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
3.2.1 Uji Validitas .....	53

3.2.2 Uji Reliabilitas .....	54
3.3 Analisis Data .....	55
3.3.1 Analisis Deskriptif .....	55
3.3.2 Analisis <i>Importance and Performance Matrix</i> .....	71
3.4 Pembahasan.....	75
<b>BAB IV. PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
4.1 Kesimpulan .....	79
4.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	