

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	10
C.Tujuan Penelitian.....	10
D.Manfaat Penelitian.....	10
E.Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A.Deskripsi Teori.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
a.Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
b.Teori Kualitas Pelayanan.....	13
c.Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
d.Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	15
2.Harga.....	16
a.Pengertian Harga.....	16
b.Teori Harga.....	17
c.Tujuan Penetapan Harga.....	17
d.Indikator Penetapan Harga.....	18
e.Harga dalam Perspektif Islam.....	19
3.Lokasi.....	20

a.Pengertian Lokasi .....	20
b.Teori Lokasi.....	21
c.Indikator Penetapan Lokasi .....	21
d.Lokasi dalam Perspektif Islam .....	22
4.Kepuasan Konsumen .....	23
a.Pengertian Kepuasan Konsumen .....	23
b.Teori Kepuasan Konsumen .....	24
c.Faktor Faktor yang mempengaruhi konsumen .....	24
d.Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	25
e.Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
f.Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	27
B.Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
C.Kerangka Berpikir.....	30
D.Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A.Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	36
B.Setting Penelitian .....	36
C.Populasi dan Sampel.....	37
D.Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	38
E.Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	41
F.Uji Asumsi Klasik .....	42
G.Teknik Pengumpulan Data .....	44
H.Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A.Deskripsi Obyek Penelitian .....	47
1.Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	47
2.Sejarah Berdirinya Ruangopi Tastyco .....	47
3.Daftar Menu Makanan dan Minuman Ruangopi Tastyco.....	48
B.Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	51
1.Deskripsi Identitas Responden.....	51

a.Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	51
b.Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
c.Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
d.Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
e.Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Datang Responden .....	53
2.Deskripsi Angket .....	54
a.Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
b.Variabel Harga.....	55
c.Variabel Lokasi.....	57
d.Variabel Kepuasan Konsumen .....	58
C.Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	61
1.Uji Validitas.....	61
2.Uji Reliabilitas .....	62
D.Uji Asumsi Klasik .....	63
1.Uji Normalitas .....	63
2.Uji Multikolinearitas.....	65
3.Uji Autokorelasi.....	66
4.Uji Heteroskedastisitas .....	66
E. Analisis Data .....	67
1.Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
2.Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	68
3.Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	70
4.Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
1.Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ruangopi Tastyco Colo Dawe Kudus.....	71
2.Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Ruangopi Tastyco Colo Dawe Kudus .....	74
3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Ruangopi Tastyco Colo Dawe Kudus .....	77

**BAB V PENUTUP**

A.Kesimpulan.....	81
B.Saran .....	81

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Pesaing Kedai Kopi Di Daerah Sekitar Ruangopi Tastyco Colo Dawe Kudus .....	7
Tabel 1. 2 Data Jumlah Transaksi Ruangopi Tastyco Colo pada bulan September 2021 – Januari 2022.....	8
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i> .....	44
Tabel 4. 1 Daftar Harga Menu Kopi Ruangopi Tastyco.....	48
Tabel 4. 2 Daftar Harga Menu <i>Non-Coffe</i> Ruangopi Tastyco .....	49
Tabel 4. 3 Daftar Harga Menu <i>Juice</i> Ruangopi Tastyco .....	49
Tabel 4. 4 Daftar Harga Menu <i>Snack</i> Ruangopi Tastyco .....	50
Tabel 4. 5 Daftar Harga Menu Makanan Ruangopi Tastyco.....	50
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	52
Tabel 4. 9 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4. 10 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Datang Responden.....	53
Tabel 4. 11 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4. 12 Frekuensi Variabel Harga.....	56
Tabel 4. 13 Frekuensi Variabel Lokasi.....	57
Tabel 4. 14 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ...	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2) .....	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X3) .....	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4. 21 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4. 22 Hasil Uji Autokorelasi .....	66
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	69
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) ....	70
Tabel 4. 26 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	71

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Data Konsumsi Kopi Nasional Tahun 2016-2021 .....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas menggunakan Histogram .....	63
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability .....	67

