

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teoritis	10
2.1.1 Komoditas Kopi	10
2.1.2 Cita Rasa	11
2.1.3 Harga	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Kualitas Produk	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	22
2.4 Hipotesis	23

III. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Dana.....	26
3.4 Pengumpulan Data.....	27
3.5 Analisis Data.....	28
3.6 Definisi Operasional.....	37
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	46
4.1 Sejarah Perusahaan	46
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.3 Keadaan Sumberdaya.....	49
4.4 Struktur Organisasi	54
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Identitas Responden	58
5.2 Deskripsi jenis, varian menu dan volume penjualan	59
5.3 Faktor-faktor Keputusan Pembelian	64
5.4 Uji instrumen	72
5.5 Analisi Komparatif kepuasan Pelanggan	78
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	81

