

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> ..... | i    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | ii   |
| <b>SURAT PENGAJUAN MUNAQOSAH</b> .....   | iii  |
| <b>SURAT PERSETUJUAN DEKAN</b> .....     | iv   |
| <b>PENGESAHAN</b> .....                  | v    |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                 | vi   |
| <b>MOTTO</b> .....                       | viii |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....               | viii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | ix   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | xii  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1  |
| B. Identifikasi Masalah .....   | 6  |
| C. Perumusan Masalah.....       | 7  |
| D. Pembatasan Masalah.....      | 8  |
| E. Tujuan Penelitian.....       | 8  |
| F. Manfaat Penelitian.....      | 9  |
| G. Kerangka Pemikiran .....     | 11 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| H. Sistematika Penulisan ..... | 12 |
|--------------------------------|----|

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

|   |    |
|---|----|
| A. Landasan Teori .....                           | 15 |
| 1. Pengertian Produk.....                         | 15 |
| a. Pengertian Produk Menurut Para Ahli.....       | 15 |
| b. Jenis Produk.....                              | 17 |
| 2. Pengertian Kualitas.....                       | 18 |
| 3. Pengertian Kualitas Produk .....               | 19 |
| B. Perilaku Konsumen.....                         | 20 |
| 1. Pengertian perilaku konsumen.....              | 20 |
| 2. Sikap konsumen .....                           | 21 |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                       | 23 |
| 4. Minat Beli Ulang .....                         | 24 |
| 5. Kepuasan Pelanggan.....                        | 30 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....             | 30 |
| b. Metode pengukuran kepuasan pelanggan.....      | 30 |
| c. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan ..... | 33 |
| C. Hubungan Antara Variabel .....                 | 35 |
| D. Peneliti Terdahulu yang Relevan.....           | 36 |
| E. Hipotesis Penelitian .....                     | 37 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Tempat dan Waktu Penelitian.....     | 39 |
| B. Metode Penelitian.....               | 39 |
| C. Populasi dan Sampel.....             | 40 |
| D. Jenis dan Sumber Data .....          | 42 |
| E. Oprasional variabel penelitian ..... | 42 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....        | 44 |
| G. Teknik Analisis Data .....           | 47 |

### **BAB IV DESKRIPSI HASIL PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Gambaran umum mengenai objek penelitian ..... | 51 |
| 1. Sejarah 0254coffeeshop_photography .....      | 51 |
| 2. Gambaran umum.....                            | 52 |
| 3. Struktur organisasi .....                     | 55 |
| B. Analisis SWOT.....                            | 60 |
| 1. Strenghts (kekuatan).....                     | 60 |
| 2. Weakness (kelemahan).....                     | 63 |
| 3. Opportunities (peluang).....                  | 64 |
| 4. Threats (ancaman) .....                       | 64 |
| C. Analisis Deskripsi Responden .....            | 65 |
| D. Pengujian Hipotesis .....                     | 70 |

|  |    |
|--|----|
| E. Pembahasan Hasil Penelitian.....                          | 85 |
| F. Perilaku Konsumen dalam Prespektif Ekonomi<br>Islam ..... | 86 |
| G. Pendapat para ulama tentang kopi .....                    | 97 |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Simpulan.....    | 103 |
| B. Saran-Saran..... | 104 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi oprasional variabel .....                                  | 43 |
| Tabel 3.2 Pedoman Skala Likert.....   | 46 |
| Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                 | 66 |
| Tabel 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                      | 67 |
| Tabel 4.3 Data Ordinal Variabel X Dan Y .....                                 | 68 |
| Tabel 4.4 Regresi Linear Sederhana.....                                       | 71 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Produk (X) .....                             | 73 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Perilaku Konsumen (Y) .....                           | 74 |
| Tabel 4.7 Reliabilitas Kualitas Produk (X) dan Perilaku<br>Konsumen (Y) ..... | 75 |
| Tabel 4.8 Uji Autokorelasi .....  | 80 |
| Tabel 4.9 Interpretasi Koefisien Korelasi.....                                | 81 |
| Tabel 4.10 Koefisien Korelasi.....  | 82 |
| Tabel 4.11 Koefisien Determinasi .....  | 83 |
| Tabel 4.12 Uji T.....   | 84 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....      | 12 |
| Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel.....  | 35 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas .....          | 76 |
| Gambar 4.2 Normal P-Plot .....           | 77 |
| Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas ..... | 78 |