

DAFTAR ISI

LEMBAR YURIDIS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
RINGKASAN SKRIPSI	viii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.2.1 Pernyataan Masalah.....	5
1.2.2 Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kontribusi Penelitian.....	5
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....	5
1.4.2 Kontribusi Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1 Produk	10
2.1.2 Harga	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2. Kajian Empiris	24
2.3. Hipotesis	30
2.3.1 Pengaruh kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Bentuk Penelitian	34
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3. Data Penelitian.....	34
3.3.1 Sumber Data.....	34
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Kuesioner	35
3.4.2 Wawancara.....	36

3.4.3 Studi literatur	36
3.5. Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1 Populasi	36
3.5.2 Sampel	36
3.6. Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian	38
3.6.1 Variabel Penelitian.....	38
3.7. Metode Analisis	44
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	44
3.7.1.1 Uji Validitas	44
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.7.2 Statistik Deskriptif	45
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.3.1 Uji Normalitas Data.....	46
3.7.3.2 Uji Linieritas.....	46
3.7.3.3 Uji Multikolinieritas	47
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda	48
3.7.5.1 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	48
3.7.5.2 Uji Parsial (Uji t)	48
3.7.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Karakteristik Responden.....	50
4.1.2 Perilaku Konsumsi Responden Aming Coffee	52
4.1.3 Perilaku Konsumsi Responden Kedai Kopi atau <i>Coffee Shop</i> Lain.....	54
4.2 Uji Instrumen Data.....	57
4.2.1 Uji Validitas	57
4.2.2 Uji Reliabilitas	59
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	59
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Produk	60
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Harga	62
4.3.1.3 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	64
4.3.1.4 Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen.....	66
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.4.1 Uji Normalitas	67
4.4.2 Uji Linieritas	68
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	69
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	70
4.5.1 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	71
4.5.2 Uji Parsial (Uji t).....	71
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.6 Pembahasan.....	74
4.6.1 Hasil Penelitian	74
4.6.1.1 Karakteristik Responden	74

4.6.1.2 Perilaku Konsumsi Responden Aming <i>Coffee</i>	74
4.6.1.3 Perilaku Konsumsi Responden Kedai Kopi atau <i>Coffee Shop</i> Lain.....	75
4.6.2 Uji Instrumen Data.....	76
4.6.2.1 Uji Validitas	76
4.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	77
4.6.3 Deskripsi Variabel Penelitian	77
4.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.6.4.1 Uji Normalitas	79
4.6.4.2 Uji Linieritas.....	79
4.6.4.3 Uji Multikolonieritas	79
4.6.5 Uji Regresi Linier Berganda	79
4.6.5.1 Kelayakan Model (Uji F)	79
4.6.5.2 Uji Parsial (Uji t)	80
4.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	80
4.6.6 Pengujian Hipotesis X1	81
4.6.7 Pengujian Hipotesis X2 :	81
4.6.8 Pengujian Hipotesis X3 :	82
 BAB V PENUTUP.....	 84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86