

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Persepsi Harga.....	7
2. Kualitas Produk.....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	15
4. Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Hubungan Antar Variabel.....	22

C. Penelitian Terdahulu.....	26
D. Kerangka Konseptual.....	28
E. Hipotesis.....	28
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Objek Penelitian.....	30
C. Populasi.....	31
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	31
E. Jenis Data Penelitian.....	33
F. Prosedur Pengambilan Data.....	33
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	34
H. Definisi Operasional Variabel.....	34
I. Skala Pengukuran Variabel.....	37
J. Uji Instrumen Penelitian.....	39
K. Teknik Analisis Data.....	42
L. Pengujian Hipotesis.....	44
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Analisis Deskriptif.....	46
B. Analisis Kuantitatif.....	52
C. Pembahasan.....	57
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

1.1 Brand Choice Award Café Kopi 2016-2017.....	2
1.2 Perbandingan Harga Produk Starbucks Coffee dengan Pesaing.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2 Hasil Uji Validitas.....	40
3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	47
4.4 Persepsi Responden Variabel Harga .....	48
4.5 Persepsi Responden Variabel Kualitas Produk .....	49
4.6 Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
4.7 Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	51
4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28
-------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Kuesioner.....	65
Lampiran II : Rekapitulasi Data.....	71
Lampiran III : Deskripsi Responden.....	84
Lampiran IV : Deskripsi Tanggapan Responden.....	86
Lampiran V : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran VI : Analisis Regresi.....	95