

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS..... | iii |
| ABSTRAKSI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 7 |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.1.2 Persepsi Harga..... | 16 |
| 2.1.3 Kualitas Produk..... | 22 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 2.1.4 | Kualitas Layanan..... | 28 |
| 2.2 | Hubungan Antar Variabel..... | 32 |
| 2.3 | Penelitian Terdahulu..... | 34 |
| 2.4 | Kerangka Konseptual | 36 |
| 2.5 | Hipotesis | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 39 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 39 |
| 3.2 | Jenis Penelitian | 39 |
| 3.3 | Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel | 39 |
| 3.3.1 | Populasi..... | 39 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 40 |
| 3.3.3 | Teknik Penarikan Sampel | 41 |
| 3.4 | Sumber Data | 41 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.6 | Operasional Variabel | 42 |
| 3.6.1 | Identifikasi Variabel Penelitian..... | 42 |
| 3.7 | Pengukuran Variabel | 45 |
| 3.8 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 47 |
| 3.8.1 | Uji Validitas | 47 |
| 3.8.2 | Uji Reliabilitas | 49 |
| 3.9 | Teknik Analisis Data | 50 |
| 3.9.1 | Analisis Deskriptif | 50 |
| 3.9.2 | Analisis Kuantitatif | 50 |

| | |
|--|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 53 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden..... | 53 |
| 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian..... | 56 |
| 4.2 Pengujian Hipotesis | 59 |
| 4.2.1 Estimasi Regresi Linier Berganda..... | 59 |
| 4.2.2 Uji Hipotesis..... | 61 |
| 4.3 Pembahasan | 65 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 70 |
| 5.1 Simpulan..... | 70 |
| 5.2 Saran..... | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 72 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang..... | 34 |
| Tabel 3.1 | Hasil Uji Validitas | 49 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Reliabilitas | 50 |
| Tabel 4.1 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pernah Membeli dan Mengonsumsi Produk di Awor Coffee lebih dari 1 kali | 53 |
| Tabel 4.2 | Deskripsi Responden Berdasarkan Kelamin..... | 54 |
| Tabel 4.3 | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 54 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 55 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 55 |
| Tabel 4.6 | Deskripsi Variabel Harga..... | 56 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Variabel Kualitas Produk | 57 |
| Tabel 4.8 | Deskripsi Variabel Kualitas Layanan | 58 |
| Tabel 4.9 | Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan | 58 |
| Tabel 4.10 | Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda | 59 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Serentak (Uji-F)..... | 61 |
| Tabel 4.12 | Koefisien Determinasi (R ²) | 62 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Parsial (Uji-t)..... | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan | 10 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual | 37 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi data 30 responden

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Tabulasi data 100 responden

Lampiran 6 : Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 7 : Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 8 : Hasil Olah Data Regresi