

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
<i>Abstract</i>	xv

BAB 1 : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen	17
B. Harga	19
C. Faktor Emosional	23
D. Kepercayaan	25
E. Kualitas Pelayanan	28
F. Kepuasan Konsumen	34
G. Kajian Penelitian Terdahulu	40
H. Kerangka Konseptual	50
I. Hipotesis Penelitian	51

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	54
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	55
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian	57
D. Teknik pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	61

E. Teknik Analisis Data	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reabilitas	66
3. Uji Asumsi Klasik	67
4. Analisis Regresi Linier Berganda	68
5. Uji Hipotesis	69
6. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	71
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	72
1. Gambaran Objek Penelitian	72
2. Profil Responden	73
3. Karakteristik Responden	73
4. Deskripsi Variabel	75
B. Pengujian Hipotesis	79
1. Uji Validitas	79
2. Uji Reabilitas	82
3. Uji Asumsi Klasik	85
4. Analisis Regresi Linier Berganda	89
5. Uji Hipotesis	91
6. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	95
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk Minuman Nyoklat Klasik	97
B. Pengaruh Faktor Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Produk Minuman Nyoklat Klasik	99
C. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Minuman Nyoklat Klasik	100
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Minuman Nyoklat Klasik	102
E. Pengaruh Harga, Faktor Emosional, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Minuman Nyoklat Klasik	104
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN