

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	ivv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xivv
Abstrak.....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan .....	12
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	16
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
A. Kerangka Teori.....	19
1. Grand Theory.....	19
2. Kepuasan Konsumen .....	21
3. Kualitas Pelayanan .....	25

4. Persepsi Harga .....	30
5. Cita Rasa.....	33
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	36
C. Kerangka Konseptual .....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	41
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian.....	44
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya .....	47
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	49
E. Teknik Analisis Data .....	53
F. Alat Uji Statistik.....	62
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	64
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	67
C. Hasil Analisis Data.....	73
<b>BAB V : PEMBAHASAN .....</b>	<b>90</b>
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen.....	90
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	93
C. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	95
D. Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen .....	98
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Bersih Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy Tahun 2018-2022 .....	6
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy.	51
Tabel 4.1 Data Pendapatan Bersih Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy Tahun 2018-2022 .....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal .....	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama .....	70
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	71
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan) .....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial) .....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy.....	4
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data .....	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Google Form

Lampiran 2 Hasil Uji SPSS

Lampiran 3 Dokumentasi Tempat Penelitian/Produk

Lampiran 4 Tabel BPS

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Kartu Kendali Bimbingan

Lampiran 7 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 9 Persetujuan Pembimbing