

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
LEMBAR KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	xi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian	8
G. Penegasan Istilah	9
H. Sistematika Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Populasi, Sampling, dan Sampel.....	34
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	36
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	39
E. Teknik Analisis Data	44
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	46
F. Analisis Regresi	48
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	48
2. Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Analisis Deskriptif	54
C. Uji Instrumen Data.....	73
D. Analisis Regresi	78
BAB V PEMBAHASAN	84
A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna Tulungagung.....	84
B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna Tulungagung	85
C. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna Tulungagung	86
D. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna.....	87
BAB VI PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN – LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Produksi Perkebunan Besar.....	2
Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi <i>Franchise</i> Teh Poci Krisna Tulungagung.....	54
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan FEBI	56
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1.1).....	57
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1.2).....	58
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1.3).....	58
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1.4).....	59
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1.5).....	60
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1.6).....	60
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Harga (X2.1)	61
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Harga (X2.2)	62
Tabel 4. 13 Deskripsi Variabel Harga (X2.3)	62
Tabel 4. 14 Deskripsi Variabel Harga (X2.4)	63
Tabel 4. 15 Deskripsi Variabel Harga (X2.5)	63
Tabel 4. 16 Deskripsi Variabel Harga (X2.6)	64
Tabel 4. 17 Deskripsi Variabel Citra Merek (X3.1).....	65
Tabel 4. 18 Deskripsi Variabel Citra Merek (X3.2).....	65
Tabel 4. 19 Deskripsi Variabel Citra Merek (X3.3).....	66
Tabel 4. 20 Deskripsi Variabel Citra Merek (X3.4).....	67
Tabel 4. 21 Deskripsi Variabel Citra Merek (X3.5).....	67
Tabel 4. 22 Deskripsi Variabel Citra Merek (X3.6).....	68
Tabel 4. 23 Deskripsi Variabel Kepuasan Produk (Y.1).....	69
Tabel 4. 24 Deskripsi Variabel Kepuasan Produk (Y.2).....	69
Tabel 4. 25 Deskripsi Variabel Kepuasan Produk (Y.3).....	70
Tabel 4. 26 Deskripsi Variabel Kepuasan Produk (Y.4).....	71

Tabel 4. 27 Deskripsi Variabel Kepuasan Produk (Y.5).....	71
Tabel 4. 28 Deskripsi Variabel Kepuasan Produk (Y.6).....	72
Tabel 4. 29 Deskripsi Variabel Kepuasan Produk (Y.7).....	72
Tabel 4. 30	73
Tabel 4. 31 Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 32 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	76
Tabel 4. 33 Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4. 34 Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 4. 35 Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4. 36 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	80
Tabel 4. 37 Hasil Uji Parsial (Uji t)	81
Tabel 4. 38 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	99
Lampiran 2 Data Responden	104
Lampiran 3 Tabulasi Kuisisioner	108
Lampiran 4 Hasil Penelitian Data Dengan SPSS 22.....	118
Lampiran 5 Output Validitas	125
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Diskonfirmasi Ekspektasi.....	22
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Penelitian	31