

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	11
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	15

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	18
B. Kualitas Produk	21
1. Jasa.....	33
2. Barang.....	22
C. Harga	28
1. Pengertian Harga	28
2. Penetapan Harga.....	29
3. Tujuan Penetapan Harga.....	32
4. Indikator	33
D. Kepuasan Pembeli	34
E. Penelitian Terdahulu.....	40

F. Kerangka Konseptual	49
G. Hipotesis Penelitian	50

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	54
1. Pendekatan Penelitian.....	54
2. Jenis Penelitian	55
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	56
1. Populasi	56
2. Sampel Penelitian	56
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	58
1. Sumber Data	58
2. Variabel	59
3. Skala Pengukuran	60
D. Teknik Pengumpulan Data	62
E. Teknik Analisis Data	63
1. Analisis Data Deskriptif	63
2. Analisis Data Kuantitatif	64
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
F. Uji Asumsi Klasik	66
1. Normalitas	67
2. Multikolonieritas	68
3. Heteroskedastisitas	68
G. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
H. Pengujian Hipotesis	70
1. Uji Parsial	71
2. Uji Simultan.....	72
3. Koefisien Determinasi	72

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Penelitian.....	74
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	74
2. Gambaran Umum Responden.....	75
B. Deskripsi Variabel Penelitian	77
1. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan..	76
2. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas produk.....	80
3. Tanggapan responden mengenai variabel harga.....	81
4. Tanggapan responden mengenai kepuasan pembeli.....	82
C. Uji Analisis Data	82
1. Uji Kualitas.....	82
a. Uji Validitas.....	82

b. Uji Reliabilitas	84
2. Uji Asumsi Klasik	85
a. Uji Normalitas	85
b. Uji Multikolinearitas	86
c. Uji Heteroskedastisitas.....	87
3. Analisis Regresi Linear Berganda	88
4. Pengujian Hipotesis	91
a. Uji Parsial	91
b. Uji Simultan.....	93
c. Uji Koefisien Determinasi	94

BAB V: PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembeli pada <i>Coffee Shop</i> Mata Hati Kediri	96
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pembeli pada <i>Coffee Shop</i> Mata Hati Kediri.....	97
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pembeli pada <i>Coffee Shop</i> Mata Hati Kediri.....	99
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pembeli pada <i>Coffee Shop</i> Mata Hati Kediri.....	100

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	105
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	110
--------------------------------	------------