

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Bagi Penulis	9
1.6.2. Bagi Royal Coffee	10
1.6.3. Bagi Universitas Negeri Medan	10
1.6.4. Bagi Peneliti Lain	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA 11

2.1. Kepuasan Konsumen 12

2.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen 12

2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 12

2.1.3. Indikator Kepuasan Konsumen 13

2.1.4. Metode Mengukur Kepuasan Konsumen 14

2.2. Harga 15

2.2.1. Pengertian Harga 15

2.2.2. Tujuan Penetapan Harga 16

2.2.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penentuan Harga 19

2.2.4. Indikator Harga 20

2.3. Kualitas Produk 22

2.3.1. Pengertian Kualitas Produk 22

2.3.2. Indikator Kualitas Produk 22

2.4. Penelitian yang Relevan 24

2.5. Kerangka Konseptual 28

2.6. Hipotesis Penelitian 30

BAB 3 METODE PENELITIAN 31

3.1. Jenis Penelitian 31

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 31

3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1.	Populasi.....	32
3.3.2.	Sampel.....	32
3.4.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.4.1.	Variabel Penelitian.....	33
3.4.2.	Definisi Operasional.....	34
3.5.	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1.	Instrumen Penelitian.....	35
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.3.	Skala Pengukuran.....	37
3.6.	Teknik Analisis Data	38
3.6.1.	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.2.	Uji Regresi Linear Berganda.....	39
3.6.3.	Uji Hipotesis	40
3.6.4.	Uji Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Profil Usaha.....	42
4.2.	Karakteristik Responden.....	42
4.3.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.3.1.	Deskripsi Variabel Harga.....	44
4.3.2.	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	46
4.3.3.	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	48

4.4. Uji Instrumen Penelitian.....	49
4.4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	49
4.4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.3. Uji Regresi Linear Berganda.....	55
4.4.4. Uji Hipotesis.....	57
4.5. Pembahasan Penelitian.....	60
4.5.1 Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Royal Coffee Kecamatan Medan Denai.....	61
4.5.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Royal Coffee Kecamatan Medan Denai.....	62
4.5.3 Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Royal Coffee Kecamatan Medan Denai.....	62
BAB V PENUTUP.....	64
5.1. Simpulan.....	64
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

THE Character Building
UNIVERSITY