

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI JAKARTA**

Oleh:

Nama : Ilen Elennis

NIM : 70170040

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Internasional



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**AGUSTUS 2021**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI JAKARTA**

**Diajukan Oleh**

**Nama : Ilen Elennis**

**NIM : 70170040**

**Jakarta, 25 Agustus 2021**

**Disetujui Oleh :**

Pembimbing



( Dr. Toni Sitinjak. M.M )

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2021**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

Ilen Elennis / 70170040 / 2021 / Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta / Dr. Toni Sitinjak. M.M

Kopi merupakan salah satu komoditas di dunia yang dibudidayakan lebih dari 50 negara dan memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi di antara tanaman perkebunan lainnya, sehingga ia memiliki peran penting sebagai sumber devisa negara. Di Indonesia terdapat beberapa jenis kopi dengan berbagai merk dan varian rasa seperti kopi arabika, kopi robusta, kopi luwak kopi gayo, dan lain sebagainya. Menikmati secangkir kopi kini sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban dalam satu dekade terakhir. Alhasil coffee shop atau kafe selalu menjadi tempat bagi masyarakat dalam menikmati secangkir kopi. Bukan hanya sebagai tempat bersantai dan berkumpul bersama sahabat, kehadiran coffee shop juga menjadi titik temu bagi kolega kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah harga, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas produk, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Obyek penelitian ini adalah Kopi Kenangan di Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 sampel konsumen minuman Kopi Kenangan di Jakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap harga dan kualitas produk, serta kepuasan konsumen sudah cukup puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan di Jakarta.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, harga dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta.

Kata Kunci: Harga, Kualitas produk, kepuasan pelanggan.



## ABSTRACT

*Alen Elennis / 70170040 / 2021 / The Effect of Price and Product Quality on Customer Satisfaction of Kopi Kenangan in Jakarta / Dr. Toni Sitinjak. M.M*

*Coffee is one of the commodities that is cultivated in more than 50 countries and has a high economic value compared to other plantation crops, so it has an important role as a source of foreign exchange for the country. In Indonesia, there are several types of coffee with various brands and flavours such as Arabica coffee, Robusta coffee, Luwak coffee, Gayo coffee, and so on. Enjoying a cup of coffee has now become a part of lifestyle for urban communities in the last decade. As a result, coffee shops have always been a place for people to enjoy a cup of coffee. Not only as a place to relax and hang out with friends, the presence of a coffee shop is also used as a meeting point for work colleagues. Therefore, the researcher is interested in conducting a study entitled The Effect of Price and Product Quality on Customer Satisfaction of Kopi Kenangan in Jakarta.*

*There are three theory that are used in this research; price, product quality, and customer satisfaction. The variables in this study are divided into two types, the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are price and product quality, while the dependent variable in this study is customer satisfaction.*

*The object of this research is Kopi Kenangan in Jakarta. The researcher used descriptive analysis and multiple regression analysis method. The data was collected by distributing questionnaires to 100 samples of consumers of Kopi Kenangan in Jakarta. The sampling was done by non-probability sampling with purposive sampling technique.*

*This study shows that the respondents gave a fairly good assessment of the price and quality of the product, as well as the consumer satisfaction. The results showed that the price and product quality proved to have a positive effect on consumer satisfaction of Kopi Kenangan in Jakarta.*

*The conclusion of this study is, price and product quality significantly and positively affect customer satisfaction Kopi Kenangan in Jakarta.*

**Keywords:** *Price, Product Quality, Consumer Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan segala kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam menyusun skripsi tentu saja peneliti menemukan banyak kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah menganugerahkan kesempatan untuk berkuliah sampai selesai di Kwik Kian Gie School of Business, serta bersyukur atas segala kemurahanNya dalam seluruh aspek dalam kehidupan peneliti.
2. Dr. Tony Sitinjak, M.M. sebagai dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dorongan serta masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen pengajar di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membimbing dan memberikan materi kuliah selama masa perkuliahan sehingga banyak pengetahuan baru yang peneliti dapatkan dan tentunya bermanfaat baik dalam penyusunan skripsi ini maupun nanti dalam pengimplementasiannya.
4. Seluruh anggota keluarga peneliti yang senantiasa membantu, mendoakan, dan memberikan dukungan yang tulus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, khususnya Ibu dari peneliti Yuni Rismawati, Ayah dari peneliti Anthony Chua, adik-adik peneliti yakni Irel Elennis dan Ivonne Elennis, serta Gregorius Tri Setyo yang sudah menjadi bagian dari keluarga peneliti.
5. UKM Penelitian dan Pengembangan yang memberikan peneliti banyak pengalaman serta seluruh anggota yang menjadi keluarga bagi peneliti selama perkuliahan, khususnya Riyandi Joshua dan Helen Felinda yang telah memberikan dukungan kepada peneliti selama masa-masa sulit di perkuliahan.





6. Sahabat-sahabat peneliti dalam Geng Ciwi Canci yakni Catherine Cahyadi, Lia Agustina, Via Virginia, dan Casella Lawrensia yang selama ini memberikan dukungan secara mental maupun materi dan bantuan kepada peneliti, menjadi pendengar yang baik, pemberi nasihat dan berperan sebagai sahabat sejati yang selama ini peneliti jarang temui.
7. Sahabat-sahabat peneliti dalam Geng Bertudah yakni, Syamson Boman Purba, Michael Timothy, Wisnu Ammar Danardana, Revin Jeremia Soerinta, Feri Agustian, Andrea Irawan yang menjadi teman belajar selama ujian, teman bermain, serta memberikan dukungan kepada peneliti dalam berbagai permasalahan yang dihadapi oleh peneliti.
8. Teman-teman peneliti lainnya dalam Geng Ambis yakni Angel, Steven, Marshall, Fian, Hendrata, William, Boan, Anderson, dan William Permana yang menjadi teman belajar peneliti selama perkuliahan.
9. Senior-senior yang sudah seperti Koko dan Cici peneliti yakni Patricia Wiwie, Valentino, Hernando, dan Andre Krisnanto yang tidak lelah memberikan dukungan dan mengingatkan peneliti untuk mengerjakan skripsi.
10. Michelle Rustandi dan Sri Novita Juliana yang tidak hanya menjadi rekan kerja namun juga sahabat serta kakak bagi peneliti yang selalu memberikan dukungan, sebagai pendengar yang baik, pemberi nasihat, menemani peneliti, dan membantu pekerjaan peneliti di kantor sehingga peneliti dapat lebih fokus mengerjakan skripsi.
11. Sahabat-sahabat yang sudah peneliti anggap sebagai saudara yakni, Aisya Aogi Aurora dan Sandra Schorsch.
12. Gereja NDC serta komunitas rohani peneliti, T-Core, serta teman-teman dari kelas membership (M1) yang senantiasa mendukung dan mendoakan peneliti agar dapat mengerjakan skripsi dengan baik.
13. Teman-teman dari Wisma Atlet yakni Lukman, Benny, Minda, Michael, Mami Rien, Mami Ranie, Putra, Gema, Farid, April, dan Karya yang menjadi sahabat baru dan penyemangat bagi peneliti selama peneliti terkena Covid-19.
14. Rekan-rekan kerja dari Giggles and Grins yang menjadi teman-teman seperjuangan selama perkuliahan yakni Celine, Nikmah, Amanda, Zita, Grace, Cindy, Johara, Dian, Nana, dan Cynthia, khususnya *owner* dari Giggles and Grins yakni Ci Jeanne dan Ci Felly.
15. Rekan kerja peneliti selama bekerja di Andalan Motor yakni Pak Firman, Bang Tedy, Pak Rahmat, Mas Randy, dan Mas Gio.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



16. Seluruh teman-teman yang telah berjasa memberikan inspirasi, dukungan, bantuan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.

17. Seluruh pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner serta kepada pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Akhir kata penulis berharap agar apa yang telah penulis paparkan dalam skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membaca dan memerlukannya.

Jakarta, 29 September 2021

Ilen Elennis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI



<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Batasan Penelitian .....	6
E. Rumusan Masalah .....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	8
1. Harga .....	8
a. Pengertian Harga .....	8
b. Menentukan Harga .....	9
c. Indikator Harga .....	11
2. Kualitas Produk .....	12

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





a.	Pengertian Produk .....	12
b.	Pengertian Kualitas Produk .....	13
c.	Dimensi Kualitas Produk .....	13
3.	Kepuasan Pelanggan .....	15
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
b.	Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan .....	15
c.	Faktor Kepuasan Pelanggan .....	16
B.	Penelitian Terdahulu .....	17
C.	Kerangka Pemikiran .....	21
1.	Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan .....	21
2.	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan .....	21
D.	Hipotesis .....	22
<b>METODE PENELITIAN</b>		
A.	Obyek Penelitian .....	22
B.	Desain Penelitian .....	22
1.	Pengertian Desain Penelitian .....	22
2.	Klasifikasi Desain Penelitian .....	22
C.	Variabel Penelitian .....	24
D.	Teknik Pengambilan Sampel .....	27
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
1.	Jenis dan Sumber Data .....	28
2.	Pengumpulan Data .....	28
F.	Teknik Analisis Data .....	29
1.	Uji Validitas .....	29
2.	Uji Reliabilitas .....	30

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**BAB III.**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Analisis Deskriptif .....	30
a. Rata-Rata Hitung .....	31
b. Rata-Rata Tertimbang .....	31
c. Analisis Presentase .....	32
d. Rentang Skala .....	32
4. Analisis Regresi Berganda .....	33
a. Uji Asumsi Klasik .....	34
b. Pengujian Kesesuaian Model .....	35
c. Pengujian Hipotesis .....	36
d. Koefisien Determinasi .....	37

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
B. Analisis Deskriptif .....	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
a. Uji Validitas .....	40
b. Uji Reliabilitas .....	43
2. Analisis Data Responden .....	44
a. Jenis Kelamin .....	44
b. Usia .....	45
c. Pekerjaan .....	45
3. Analisis Variabel .....	46
a. Analisis Variabel Harga .....	46
b. Analisis Variabel Kualitas Produk .....	47
c. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
4. Uji Asumsi Klasik .....	51



**BAB V**

a. Uji Normalitas .....	51
b. Uji Heteroskedastisitas .....	52
c. Uji Multikolinieritas .....	53
5. Uji Regresi Linier Berganda .....	53
a. Pengujian Kesesuaian Model (Uji F) .....	53
b. Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t) .....	54
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
C. Hasil Penelitian .....	56
D. Pembahasan .....	57
 <b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Simpulan .....	59
B. Saran.....	60
1. Bagi Perusahaan .....	60
2. Untuk Peneliti Selanjutnya .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks” .....	15
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang ..	16
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe Pasar Lembang, Tangerang .....	17
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Intstrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT. Laborindo Sarana Jakarta .....	18
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Harga .....	24
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk .....	25
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	26
Tabel 3.4	Skala Likert .....	29
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	40
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga .....	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk .....	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 4.7	Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.8	Presentase Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.9	Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.10	Skor Rata-Rata Harga .....	46
Tabel 4.11	Skor Rata-Rata Kualitas Produk .....	47
Tabel 4.12	Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas .....	53

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.16	Hasil Uji Keseuaian Model (Uji F) .....	53
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis Penelitian (Uji t) .....	54
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Indonesia Produsen Kopi Terbesar Keempat .....	2
Gambar 1.2	Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia (2014-2019) .....	3
Gambar 1.3	Peminat dari Keempat Kedai Kopi Kekinian .....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 4.1	Logo Kopi Kenangan .....	39
Gambar 4.2	Menu Kopi Kenangan .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pra Kuesioner .....	65
Lampiran 2	Data Pra Kuesioner Variabel Harga .....	70
Lampiran 3	Data Pra Kuesioner Variabel Kualitas Produk .....	71
Lampiran 4	Data Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....	72
Lampiran 5	Kuesioner .....	73
Lampiran 6	Hasil Output Uji Validitas Variabel Harga.....	74
Lampiran 7	Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	74
Lampiran 8	Hasil Output Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	75
Lampiran 9	Hasil Output Uji Reliabilitas Harga .....	75
Lampiran 10	Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	75
Lampiran 11	Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	76
Lampiran 12	Data Profil Responden .....	76
Lampiran 13	Hasil Output Profil Responden (Jenis Kelamin) .....	79
Lampiran 14	Hasil Output Profil Responden (Usia) .....	79
Lampiran 15	Hasil Output Profil Responden (Pekerjaan) .....	79
Lampiran 16	Data Kuesioner Variabel Harga .....	80
Lampiran 17	Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk .....	82
Lampiran 18	Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....	84
Lampiran 19	Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Harga .....	84
Lampiran 20	Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	86
Lampiran 21	Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	89
Lampiran 22	Hasil Output Analisis Regresi Uji Normalitas .....	92
Lampiran 23	Hasil Output Analisis Regresi Uji Heteroskedastisitas .....	92





Lampiran 24	Hasil Output Analisis Regresi Uji Multikolinieritas .....	93
Lampiran 25	Hasil Output Analisis Regresi Uji F .....	93
Lampiran 26	Hasil Output Analisis Regresi Uji t .....	93
Lampiran 27	Hasil Output Analisis Regresi Koefisien Determinasi .....	94
Lampiran 28	Tabel r .....	94
Lampiran 29	Tabel t .....	95

**Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.