

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Persepsi Harga	7
2.1.2 Kualitas Produk.....	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Hubungan Antar Variabel	12
2.3.1 Hubungan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ..	12
2.3.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Hipotesis.....	12
2.5 Model Penelitian	13
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Pendekatan Penelitian	15
3.2 Populasi.....	15
3.3 Sampel.....	15

3.4 Data Penelitian.....	16
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	16
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.5 Variabel Penelitian	17
3.5.1 Definisi Variabel Penelitian.....	17
3.6 Uji Coba Instrumen.....	20
3.6.1 Uji Validitas	20
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	21
3.7 Pengujian Asumsi Klasik	21
3.7.1 Uji Normalitas.....	21
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	22
3.8 Analisis Regresi linear sederhana	22
3.9 Uji Hipotesis.....	23
3.10.1 Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t).....	23
3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2)	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.1.1 Profil Upnormal Cafe Gresik	25
4.1.2 Visi dan Misi Upnormal Café	25
4.2 Karakteristik Responden	26
4.2.1 Kunjungan ke Upnormal	26
4.2.2 Usia Responden	27
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	27
4.3.1 Variabel Persepsi Harga	28
4.3.2 Variabel Kualitas Produk	30
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	32
4.4 Uji Instrumen	34
4.4.1 Uji Validitas	34
4.4.2 Uji Reliabilitas	36
4.5 Uji Asumsi Klasik	37

4.5.1 Uji Normalitas	37
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	39
4.6 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	40
4.6.1 Analisis Regresi Linear Sederhana X_1	40
4.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana X_2	41
4.7 Uji Hipotesis	42
4.7.1 Uji T untuk X_1	42
4.7.2 Uji T untuk X_2	43
4.8 Hasil Uji Determinasi (R^2)	44
4.9 Pembahasan	45
4.9.1 Persepsi Harga (X_1) Kepuasan Pelanggan (Y)	45
4.9.2 Kualitas Produk (X_2) Kepuasan Pelanggan (Y)	46
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN 1 KUISIONER PENELITIAN	57
LAMPIRAN 2 HASIL OLAH DATA EXCEL	59
LAMPIRAN 3 HASIL OUTPUT SPSS	72
BIODATA PENULIS	75