



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN ABIRAMANARA COFFEE BEKASI  
(Studi pada konsumen Abiramanara Coffee di Kota Bekasi)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Strata 1  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Rendra Mangku Charisma**

**14030118140066**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2022**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rendra Mangku Charisma

NIM : 14030118140066

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan**  
**Abiramanara Coffee (Studi pada konsumen Abiramanara Coffee Bekasi)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana). Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 15 Agustus 2022

Pembuat pernyataan,



Rendra Mangku Charisma

14030118140066

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Abiramanara Coffee Kota Bekasi  
Nama Penyusun : Rendra Mangku Charisma  
NIM : 14030118140066  
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 15 Agustus 2022

Dekan

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Hardi Warsosno, M.T.  
NIP.19640827 199001 1 001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing

Drs. Saryadi , M. Si



Bulan Prabawani, S.sos, MM, PhD



### Dosen Penguji

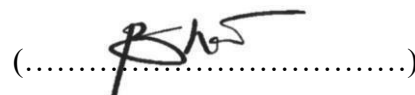
Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB



Drs. Saryadi, M. Si



Bulan Prabawani, S.sos, MM, PhD



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Segalanya bukan hanya tentang mengejar, akan tetapi bagaimana untuk menghargai prosesnya dan menikmati perjalanannya, kelak kita akan sadar hidup jangan sebatas melihat realita tentu kita harus merubah menjadi impian yang benar – benar nyata”

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan setiap saat. Semoga dengan menyelesaikan skripsi ini penulis dapat membanggakan dan membahagiakan hati Ayah dan Ibu.
2. Kakak saya Ratrilia, yang selalu menekankan dan support untuk cepat menyelesaikan skripsi tepat waktu kapanpun, dan dimanapun.
3. Dosen pembimbing saya, Bapak Saryadi dan Bu Bulan yang selalu sabar membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
5. Owner Abiramanara Coffee, Mas Febriansyah, yang sudah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga skripsi ini mungkin adanya.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2018 yang selalu menemani saat senang, sedih, marah, kecewa, semasa awal perkuliahan hingga saat ini.

7. Teman-teman terdekat saya, Tegar, Nabil, Osa, Rizky, Panji, Ara dan yang lainnya yang tidak henti-hentinya selalu memberikan dorongan dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini dan teman – teman angkatan 2018.
8. Teman-teman satu bimbingan yang telah membantu penulis dan memberi semangat satu sama lain selama proses pembuatan skripsi. Semoga segala urusan kita selalu dimudahkan oleh Allah SWT.
9. Teman – teman saya di Bekasi yang selalu memberikan support dan semangat kepada penulis untuk tidak pernah menyerah dalam proses penyusunan skripsi.
10. Kak Indina, Kak Shania, Kak Fika yang berkenan menjadi pembimbing saya dalam mengerjakan skripsi.
11. BEM FISIP UNDIP dan MIKAT BEM FISIP periode 2018-2019, 2019-2020, yang sudah mengajarkan banyak hal mengenai kehidupan kampus dan berorganisasi.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ABIRAMANARA COFFEE BEKASI  
(Studi pada Konsumen Abiramanara Coffee Kota Bekasi)**

**ABSTRAK**

Banyaknya usaha *coffee shop* yang ada di Kota Bekasi membuat Owner kopi di Abiramanara Coffee berlomba untuk memenangkan persaingan. Cara yang digunakan yaitu harus mempunyai kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan yang tinggi tersebut bisa dipengaruhi oleh kualitas produk yang baik dan harga yang ditawarkan sesuai. Mendapatkan kepuasan pelanggan yang tinggi tentu tidak mudah, dan tidak semua *coffee shop* memiliki kepuasan pelanggan yang tinggi termasuk Abiramanara Coffee. Penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Abiramanara Coffee. Tipe penelitian ini menggunakan *explanatory research* dengan metode penelitian *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada 100 orang responden yang pernah melakukan pembelian produk kopi di Abiramanara Coffee minimal 2 kali. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, begitupun dengan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta terdapat pengaruh antara kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat saran yang diberikan kepada pihak *coffee shop* pada aspek kualitas produk perlu membenahi kualitas bahan baku yang diproduksi serta teknik dalam pembuatan produk agar kualitas yang diberikan berbeda dari yang lain, Minuman dan makanan disajikan perlu lebih diperhatikan sesuai standar supaya pelanggan tidak kecewa karena porsi yang terkadang kurang atau berlebihan. Pada aspek harga perlu menyesuaikan harga dengan kualitas bahan baku yang dipakai dan penyajian yang menarik, porsi yang disajikan harus sesuai dengan harga yang diberikan tidak kurang dan tidak berlebihan, menyesuaikan harga dengan daya beli konsumen agar tertarik untuk membeli produk Abiramanara Coffee.

Kata kunci : kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION IN ABIRAMANARA COFFEE IN BEKASI**

**ABSTRACT**

The number of coffee shop businesses in Bekasi City makes coffee owners at Abiramanara Coffee compete to win the competition. The method used is that it must have high customer satisfaction. High customer satisfaction can be influenced by good product quality and the price offered accordingly. Getting high customer satisfaction is certainly not easy, and not all coffee shops have high customer satisfaction including Abiramanara Coffee. This study aims to determine the effect of product quality and price on Abiramanara Coffee customer satisfaction. This type of research uses explanatory research with non probability sampling research methods. Data collection technique by distributing questionnaires and interviews to 100 respondents who have purchased coffee products at Abiramanara Coffee at least 2 times. The data analysis method used is regression analysis using the SPSS 25.0 application. The results of this study show that product quality affects customer satisfaction, as well as price affects customer satisfaction, and there is an influence between product quality and price on customer satisfaction. There is advice given to the coffee shop on the aspect of product quality needs to improve the quality of the raw materials produced and techniques in making products so that the quality provided is different from others, drinks and food served need to be paid more attention to according to standards so that customers are not disappointed because the portions are sometimes less or excessive. In the price aspect, it is necessary to adjust the price to the quality of the raw materials used and attractive presentation, the portions presented must be in accordance with the price given not less and not excessive, adjusting the price to the purchasing power of consumers to be interested in buying Abiramanara Coffee products.

Keywords : Product Quality, Price, Customer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Abiramanara Coffee di Kota Bekasi”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB. Selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Selaku dosen Penguji yang telah memberikan arahan serta memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi., M.Si., S.Sos selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Drs. Saryadi, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.



6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 15 Agustus 2022

Penulis



Rendra Mangku Charisma

NIM. 14030118140066

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Kerangka Teori.....	15
1.4.1 Perilaku Konsumen.....	15
1.4.2 Kepuasan Pelanggan.....	20
1.4.3 Kualitas Produk.....	26
1.4.4 Harga.....	30
1.4.5 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	32
1.4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dengan Kepuasan konsumen (Y).....	32
1.4.5.2 Pengaruh Harga (X2) dengan Kepuasan Konsumen (Y).....	33
1.4.5.3 Pengaruh antara kualitas produk (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) .....	34
1.5 Penelitian Terdahulu .....	35
1.6 Hipotesis.....	37
1.7 Definisi Konsep.....	38
1.7.1 Kualitas Produk.....	38
1.7.2 Harga.....	39

1.7.3 Kepuasan Pelanggan.....	39
1.8 Definisi Operasional.....	39
1.8.1 Kualitas Produk.....	39
1.8.2 Harga.....	40
1.8.3 Kepuasan Pelanggan.....	40
1.9 Metode Penelitian.....	40
1.9.1 Tipe Penelitian.....	41
1.9.2 Populasi dan Sampel.....	41
1.9.2.1 Populasi.....	41
1.9.2.2 Sampel .....	42
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	42
1.9.4 Sumber Data .....	43
1.9.4.1 Jenis Data.....	43
1.9.4.2 Sumber Data .....	44
1.9.5 Skala Pengukuran .....	45
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data.....	45
1.9.7 Instrumen Penelitian.....	46
1.9.8 Teknik Pengolahan Data.....	47
1.9.9 Analisis Data.....	48
<b>BAB II.....</b>	<b>55</b>
<b>GAMBARAN UMUM ABIRAMANARA COFFEE BEKASI.....</b>	<b>55</b>
2.1 Sejarah Abiramanara Coffee Shop.....	55
2.2 Lokasi Abiramanara Coffee.....	56
2.3 Logo Abiramanara Coffee.....	56
2.4 Visi dan Misi Abiramanara Coffee .....	57
2.5 Jenis-jenis produk Abiramanara Coffee.....	58
2.6 Struktur Organisasi dan Ketenagakerjaan.....	59
2.7 Segmentasi Abiramanara Coffee.....	67
2.8 Identitas Responden .....	69
2.8.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69

2.8.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	70
2.8.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
2.8.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
2.8.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	72
BAB III.....	74
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KONSUMEN Abiramanara Coffe Kota Bekasi.....	74
3.1 Uji Validitas .....	75
3.2 Uji Reliabilitas .....	80
3.3 Kualitas produk pada Abiramanara Coffee Bekasi.....	81
3.3.1 Minuman dan makanan yang disajikan Abiramanara Coffee berkualitas ..	82
3.3.2 Rasa dari produk kopi yang disajikan Abiramanara Coffee selalu konsisten .....	83
3.3.3 Rasa dan aroma yang disajikan Abiramanara Coffee mempunyai keunikan .....	84
3.3.4 Minuman dan makanan yang disajikan Abiramanara Coffee memiliki varian yang beragam.....	85
3.3.5 Minuman dan makanan yang disajikan memiliki porsi atau volume yang tepat.....	86
3.3.6 Abiramanara Coffee selalu memperhatikan kebersihan lingkungan sekitar .....	87
3.3.7 <i>Latte art/foam</i> gambar pada kopi di Abiramanara Coffee menjadi daya tarik tambahan.....	89
3.3.8 Rasa minuman kopi yang disajikan sesuai selera.....	90
3.3.9 Rasa makanan ringan yang ditawarkan sesuai dengan selera.....	91
3.3.10 Desain kemasan minuman yang digunakan Abiramanara Coffee menarik .....	92
3.3.11 Menu yang ditawarkan Abiramanara Coffee memiliki bahan yang terjamin kualitasnya.....	94
3.3.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Produk Abiramanara Coffee.....	95
3.3.13 Kategorisasi Kualitas Produk Abiramanara Coffee.....	97

3.4 Harga Abiramanara Coffee Bekasi .....	100
3.4.1 Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya beli konsumen Abiramanara Coffee.....	101
3.4.2 Harga sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan dalam membeli produk di Abiramanara Coffee .....	102
3.4.3 Harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan <i>coffee shop</i> lain .....	103
3.4.4 Porsi yang disajikan sesuai dengan harga yang telah dibayar .....	104
3.4.5 Harga produk yang ditawarkan Abiramanara Coffee bervariasi .....	105
3.4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Variabel Harga Abiramanara Coffee.....	106
3.4.7 Kategorisasi Harga Abiramanara Coffee.....	108
3.5 Kepuasan Pelanggan pada Abiramanara Coffee Bekasi.....	110
3.5.1 Responden merasa puas terhadap produk yang ditawarkan Abiramanara Coffee.....	111
3.5.2 Responden merasa senang dan akan kembali membeli kopi di Abiramanara Coffee.....	112
3.5.3 Responden senang karena terpenuhinya harapan setelah membeli produk Abiramanara Coffee.....	114
3.5.4 Responden merasa senang dan akan merekomendasikan Abiramanara kepada orang lain.....	115
3.5.5 Responden merasa senang dengan respon cepat Abiramanara Coffee terhadap pelanggan .....	116
3.5.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan Abiramanara Coffee.....	117
3.5.7 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan Abiramanara Coffee .....	119
3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	122
3.6.1 Uji Koefisien Korelasi .....	123
3.6.2 Koefisien Determinasi .....	124
3.6.3 Regresi Linier Sederhana.....	125
3.6.4 Uji T.....	126
3.7 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Abiramanara Coffee.....	128
3.7.1 Uji Koefisien Korelasi .....	129

3.7.2 Koefisien Determinasi .....	130
3.7.3 Regresi Linier Sederhana.....	131
3.7.4 Uji T.....	132
3.8 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Abiramanara Coffee .....	133
3.8.1 Uji Koefisien Korelasi .....	134
3.8.2 Koefisien Determinasi .....	135
3.8.3 Regresi Linier Berganda.....	136
3.8.4 Uji F.....	138
3.9 Pembahasan.....	139
BAB IV .....	147
PENUTUP.....	147
4.1 Kesimpulan .....	147
4.2 Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA .....	153
LAMPIRAN.....	156

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar nama coffee shop di kota Bekasi .....	9
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Per Tahun .....	10
Tabel 1. 3 Data Penjualan Per Tahun.....	11
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 1. 5 Pedoman Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 2. 1 Daftar Harga Abiramanara Coffee.....	58
Tabel 2. 2 Jenis kelamin SDM Abiramanara Coffee .....	66
Tabel 2. 3 Rentang usia SDM Abiramanara Coffee .....	67
Tabel 2. 4 Pendidikan terakhir SDM Abiramanara Coffee.....	67
Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	71
Tabel 2. 8 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	72
Tabel 2. 9 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	72
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	76
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Harga.....	78
Tabel 3.3 Hasil uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 3. 5 Minuman dan makanan yang disajikan Abiramanara Coffee berkualitas	82
Tabel 3. 6 Rasa dari produk Abiramanara Coffee selalu konsisten.....	83
Tabel 3. 7 Rasa dan aroma yang disajikan Abiramanara Coffee mempunyai keunikan .....	84
Tabel 3. 8 Minuman dan makanan yang disajikan Abiramanara Coffee memiliki varian yang beragam .....	86
Tabel 3. 9 Minuman dan makanan yang disajikan memiliki porsi atau volume yang tepat.....	87
Tabel 3. 10 Abiramanara Coffee selalu memperhatikan kebersihan lingkungan sekitar .....	88
Tabel 3.11 Latte art/foam gambar pada kopi di Abiramanara Coffee menjadi daya tarik tambahan.....	89
Tabel 3. 12 Rasa minuman kopi yang disajikan sesuai selera .....	91
Tabel 3. 13 Rasa makanan ringan yang disajikan sesuai dengan selera .....	92
Tabel 3. 14 Desain kemasan minuman yang digunakan Abiramanara Coffee menarik .....	93
Tabel 3. 15 Menu yang ditawarkan Abiramanara Coffee memiliki bahan yang terjamin kualitasnya .....	94
Tabel 3. 16 Nilai Rata – rata Indikator Variabel Kualitas Produk Abiramanara Coffee .....	96

Tabel 3. 17 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk.....	100
Tabel 3. 18 Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya beli konsumen Abiramanara Coffee.....	102
Tabel 3. 19 Harga sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan dalam membeli produk di Abiramanara Coffee.....	103
Tabel 3. 20 Harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan coffee shop lain....	104
Tabel 3. 21 Porsi yang disajikan sesuai dengan harga yang telah dibayar .....	105
Tabel 3. 22 Harga produk yang ditawarkan Abiramanara Coffee bervariasi .....	106
Tabel 3. 23 Nilai Rata – rata Indikator Variabel Harga pada Abiramanara Coffee.	107
Tabel 3. 24 Kategorisasi Variabel Harga.....	110
Tabel 3. 25 Responden merasa puas terhadap produk yang ditawarkan Abiramanara Coffee.....	112
Tabel 3. 26 Responden merasa senang dan akan kembali membeli kopi di Abiramanara Coffee.....	113
Tabel 3. 27 Responden senang karena terpenuhinya harapan setelah membeli produk Abiramanara Coffee.....	114
Tabel 3. 28 Responden merasa senang dan akan merekomendasikan Abiramanara Coffee kepada orang lain .....	116
Tabel 3. 29 Responden merasa senang dengan respon cepat Abiramanara Coffee terhadap pelanggan.....	117
Tabel 3. 30 Nilai Rata – rata Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan pada Abiramanara Coffee Bekasi.....	118
Tabel 3. 31 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	121
Tabel 3. 32 Koefisien korelasi Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan .....	124
Tabel 3. 33 Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap kepuasan Pelanggan .....	125
Tabel 3. 34 Koefisien Korelasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	130
Tabel 3. 35 Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	131
Tabel 3. 36 Koefisien Korelasi variabel Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	135
Tabel 3. 37 Regresi Linier Berganda Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	137
Tabel 3. 38 Uji F Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	139



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Konsumsi Kopi Domestik Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Order online Abiramanara Coffee.....	13
Gambar 1. 3 Hipotesis.....	38
Gambar 1. 4 Uji t.....	53
Gambar 1. 5 Uji F.....	54
Gambar 2. 1 Logo Abiramanara Coffe .....	57
Gambar 2. 2 Desain Kemasan Abiramanara Coffee .....	59
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Abiramanara Coffee.....	61
Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan.....	127
Gambar 3. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	133
Gambar 3. 3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	139