

DAFTAR ISI

PROYEK AKHIR	I
HALAMAN JUDUL	II
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
ABSTRAK	XV
ABSTRACT	XVI
BAB I.....	1
1.1. LATAR.BELAKANG	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	5
1.3. BATASAN MASALAH.....	5
1.4. TUJUAN PROYEK AKHIR	6
1.5. MANFAAT PROYEK AKHIR	6
BAB II	7
2.1. KEPUASAN KONSUMEN.....	7
2.2. KUALITAS JASA	9
2.3. KUALITAS PRODUK.....	10
2.4. CHARCOAL LATTE	12
2.5. ANALISIS DESKRIPTIF	14
2.5.1. Analisis Data	14
2.5.2. Analisis Deskriptif.....	14
2.5.3. Kuesioner.....	15
2.5.4. Skala Likert	15
2.6. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	17
2.6.1. Uji Normalitas	18

2.6.2. Uji Lineritas.....	18
2.6.3. Uji Multikolineritas	19
2.6.4. Uji Heteroskedastisitas	19
2.7. UJI LANJUTAN	21
2.8. UJI EVALUASI	22
BAB III.....	24
3.1. OBJEK.PENELITIAN	24
3.2. DATA.YANG.DIPERLUKAN	24
3.2.1. Data Primer.....	24
3.2.2. Data Sekunder	24
3.3. METODE PENGUMPULAN DATA.....	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel	26
3.3.3. Variabel yang Digunakan	27
3.4. VALIDITAS DAN REALIABILITAS	30
3.4.1. Uji.Validitas.....	30
3.4.2. Uji.Reliabilitas.....	31
3.5. TAHAP PENGOLAHAN DAN ANALISIS	31
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.5.2. Analisis.Kuantitatif.....	34
3.5.3. Uji Lanjutan.....	40
3.5.4. Uji Evaluasi	40
3.5.5. Kerangka Berpikir	41
3.5.6. Diagram Alir Penelitian.....	42
BAB IV	43
4.1. HASIL	43
4.1.1. Profil Responden	43
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.1.3. Analisis Deskriptif.....	50
4.1.4. Analisis Regresi.Berganda	57
4.1.5. Uji Hipotesa.....	60

4.1.6. Koefisien.Determinasi	62
4.1.7. Uji Lanjutan.....	63
4.1.8. Uji Evaluasi	67
4.2. PEMBAHASAN	71
4.2.1. Profil Responden	71
4.2.2. Kepuasan.Konsumen	72
4.2.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Kettlebean House.....	73
4.2.4. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Kettlebean House	76
4.2.5. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Secara Bersama- sama terhadap Kepuasan Konsumen Kettlebean House	77
4.2.6. Uji Lanjutan Dalam Rangka Perbaikan Kualitas Produk Charcoal latte	78
4.2.7. Uji Evaluasi Dalam Rangka Mengetahui Nilai Perbaikan Kualitas Produk Charcoal latte	80
BAB V.....	83
5.1. .KESIMPULAN.....	83
5.2. SARAN	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89