

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.2 Kualitas Layanan .....	16
2.1.3 Kualitas Produk .....	19
2.1.4 Kopi Sehat .....	21
2.1.5 Kebijakan Publik .....	24
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	29
2.2 Kerangka Pemikiran .....	34
2.3 Hipotesis .....	38
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	39
3.1 Objek Penelitian .....	39
3.2 Metode Penelitian .....	39
3.2.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2.2 Operasioanal Vaiabel .....	39
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	45
3.2.5 Model Penelitian .....	45
3.2.6 Pengujian Instrument Penelitian .....	46
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	47
3.2.8 Uji Hipotesis .....	52

3.29 Koefisien Determinasi .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.1.2 Analisis Data.....	55
4.1.2.1 Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.1.2.2 Uji validitas.....	56
4.1.2.3 Uji Reabilitas .....	56
4.1.2.4 Analisis deskriptif Nilai Jenjang Interval (NJI).....	57
4.1.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
4.1.2.6 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.1.2.6.1 Uji Normalitas .....	80
4.1.2.6.2 Uji Multikolinieritas .....	80
4.1.2.6.3 Uji Heterokedastisitas .....	81
4.1.2.7 Uji Hipotesis .....	81
4.1.2.7.1 Uji t (Parsial).....	81
4.1.2.7.2 Uji F (Simultan) .....	84
4.1.2.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	85
4.2 Pembahasan.....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>145</b>