

DAFTAR ISI

MOTO HIDUP.....	iv
PERNYATAAN ORSINIALITAS SKRIPSI	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	15
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	15
1.5.2 Jadwal Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16

2.1.1 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2 Kualitas Layanan	21
2.1.3 Kualitas Produk	23
2.1.4 Harga	25
2.1.5 Kebijakan Publik	26
2.2 Kerangka Pemikiran	33
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	33
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	34
2.2.3 Hubungan harga dengan kepuasan pelanggan	35
2.2.4 Hubungan Kebijakan Publik dengan Kepuasan Pelanggan	35
2.3 Hipotesis	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Objek Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	38
3.2.1 Jenis Penelitian	38
3.2.2 Operasional Variabel	39
3.2.3 Pengukuran Instrumen Penelitian	41
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.5 Model Penelitian	45

3.2.6	Teknis Analisis Data	46
3.2.7	Uji Hipotesis.....	51
3.2.8	Koefisien Determinasi.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	54
4.1.2.1	Uji Validitas	54
4.1.2.2	Uji Reabilitas	56
4.1.2.3	Analisis Nilai Jenjang Interval (NJI) Pada Kopi Nako	57
4.1.2.3.1	Kualitas Layanan Kopi Nako.....	57
4.1.2.3.2	Kualitas Produk Kopi Nako	59
4.1.2.3.3	Harga Produk Kopi Nako	62
4.1.2.3.4	Kebijakan Publik Kopi Nako	65
4.1.2.3.5	Kepuasan Pelanggan Kopi Nako	68
4.1.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.1.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	71
4.1.2.5.1	Uji Normalitas.....	71
4.1.2.5.2	Uji Multikolinearitas	72
4.1.2.5.3	Uji Heteroskedastisitas	72

4.1.2.6.1 Uji t (Parsial).....	73
4.1.2.6.2 Uji F (Bersama-sama)	75
4.2 Pembahasan	78
4.2.1 Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Layanan di Kopi Nako	78
4.2.2 Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Produk di Kopi Nako	78
4.2.3 Tanggapan Konsumen Mengenai Harga di Kopi Nako	79
4.2.4 Tanggapan Konsumen Mengenai Kebijakan Publik di Kopi Nako	79
4.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.2.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.2.7 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.2.8 Pengaruh Kebijakan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.2.9 Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga dan Kebijakan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
BAB V KESIMPULAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91
BIODATA PENULIS	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Kota Tasikmalaya Tahun 2021-2023.....	3
Tabel 1. 2 Perkembangan Unit Industri Kota Tasikmalaya Tahun 2020-2023	4
Tabel 1. 3 Jumlah <i>Coffe Shop</i> di Beberapa Titik Kota Tasikmalaya Tahun 2023....	7
Tabel 1. 4 Keluhan Customer Kopi Nako	9
Tabel 1. 5 Jadwal Penelitian	15
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert	42
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas.....	56
Tabel 4. 3 Klasifikasi Penilaian untuk setiap indikator variabel kualitas layanan (X1)	58
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Skor Kualitas Layanan Kopi Nako Tasikmalaya.....	58
Tabel 4. 5 Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kualitas Layanan (X1).....	59
Tabel 4. 6 Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel kualitas produk (X2)	60
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Skor Kualitas Produk Kopi Nako Tasikmalaya.....	61
Tabel 4. 8 Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kualitas Produk (X2)	62
Tabel 4. 9 Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel harga (X3)	63
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Skor Harga Kopi Nako Tasikmalaya	63

Tabel 4. 11 Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Harga (X3)	64
Tabel 4.12 Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel kebijakan publik (X4)	66
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Skor Kebijakan Publik Kopi Nako Tasikmalaya	66
Tabel 4. 14 Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kebijakan Publik (X4)	67
Tabel 4. 15 Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel kepuasan pelanggan (Y)	68
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Skor Kepuasan Pelanggan Kopi Nako Tasikmalaya	69
Tabel 4. 17 Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X4)	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4. 21 Hasil Uji t	74
Tabel 4. 22 Hasil Uji Simultan (Uji F)	75
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4. 24 Rangkuman Hasil Penelitian	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah Pelaku Usaha Kuliner Tahun 2020-2022.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Industri Kuliner di Kota Tasikmalaya Tahun 2021-2023.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	36