

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN**
(Survey Pada Pelanggan di Kedai Kopi Salarea)

DRAFT SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Sidang Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Nadila Istiqomah

194010284



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN**

(Survey Pada Pelanggan di Kedai Kopi Salarea)

DRAFT SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pasundan

Bandung, September 2023

Menyetujui,

Pembimbing,

Dr. H. Undang Juju, SE., MP

Dekan,
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi,
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. H. Atang Hermawan, S.E., MSIE., Ak

Dr. H. Heru Setiawan, SE., MM.

ABSTRAK

Fenomena yang terjadi saat ini, begitu maraknya pelaku usaha yang tertarik membuka usaha *café shop*, hal ini dikarenakan antusiasme masyarakat terhadap kopi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beberapa faktor kunci yang memengaruhi kinerja pelanggan di Kedai Kopi Salarea. Kami akan mengevaluasi tanggapan pelanggan terhadap persepsi harga yang ditawarkan oleh kedai, mengukur sejauh mana bukti fisik yang disediakan oleh kedai memengaruhi persepsi pelanggan, menilai tingkat kepuasan pelanggan, dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di kedai tersebut. Kami juga akan menentukan sejauh mana persepsi harga dan bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan, serta mengukur pengaruh mereka bersama dengan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan adalah campuran penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Terdapat empat variabel utama: Persepsi Harga (X1), Bukti Fisik (X2), Kepuasan (Y1), dan Loyalitas Pelanggan (Z). Dalam penelitian ini, kami mengambil sampel sebanyak 321 responden untuk mewakili populasi yang lebih besar. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa persepsi harga dan bukti fisik berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, serta memiliki dampak yang kuat pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pelanggan di Kedai Kopi Salarea, dengan implikasi potensial untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan meningkatkan loyalitas di bisnis sejenis.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Analisis Jalur.

ABSTRACT

The current phenomenon is that there are so many people interested in opening café shop businesses, this is due to people's enthusiasm for coffee. This study aims to analyze some of the key factors that influence customer performance at Salarea Coffee Shop. We will evaluate customer responses to the perceived price offered by the shop, measure the extent to which the physical evidence provided by the shop influences customer perceptions, assess the level of customer satisfaction, and analyze the factors that influence customer loyalty at the shop. We will also determine the extent to which perceived price and physical evidence affect customer satisfaction partially and simultaneously, and measure their influence along with customer satisfaction on customer loyalty. The method used is a mixture of descriptive and verification research with a quantitative approach. There are four main variables: Price Perception (X1), Physical Evidence (X2), Satisfaction (Y1), and Customer Loyalty (Z). In this study, we sampled 321 respondents to represent the larger population. The results of path analysis show that price perception and physical evidence have a significant effect on customer satisfaction, and have a strong impact on customer loyalty through customer satisfaction. This research provides an in-depth understanding of the factors that influence customer behavior at Kedai Kopi Salarea, with potential implications for improving customer experience and increasing loyalty in similar businesses.

Keywords: *Price Perception, Physical Evidence, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Path Analysis.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, Salam dan Shalawat selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan rahmat dan karunia-Nya serta kesehatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Praktek Kerja dengan waktu yang tepat berjudul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN”**. Usulan Penelitian ini disusun berdasarkan penelitian dengan objek produk dan jasa Kedai Kopi Salarea bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis Program Perkuliahan S1 pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

Penulis menyadari dalam penyusunan Usulan Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna baik dari dalam hal pengumpulan data, pengolahan serta penyajiannya yang masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat dari pembaca untuk memperbaiki laporan selanjutnya serta dapat dijadikan acuan bagi penulis lainnya.

Dalam penyusunan penelitian ini banyak pihak yang membantu dalam pelaksanaan dan pengerjaannya, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada kedua orang tua, Ayahanda Dedi Efri dan Ibunda Basrah terima kasih atas do'a, bantuan, serta kasih sayang yang tidak ternilai kepada penulis.

Terima kasih juga kepada Dr. H. Undang Juju, SE., MP selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam membimbing penulis sehingga pada akhirnya Usulan Penelitian ini dapat terselesaikan.

Selain itu penulis juga ingin banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Yusuf. Sp., M.Si., M.Kom., Selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Prof. Dr. H. Jaja Suteja, SE, M.Si. D.B.A selaku Wakil Rektor 1 Universitas Pasundan Bandung.
3. Prof. Dr. H. Atang Hermawan, SE., MSIE. Ak Selaku Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
4. Dr. H. Juanim, SE. M.Si. Selaku Wakil Derkan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung. Sekaligus dosen penguji II yang telah memberikan arahan, masukan dan nasihat yang membangun bagi penulis.
5. Dr. H. Sasa S. Suratman, SE., M.Sc. Ak Selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
6. Bapak Dikdik Kusdiana, SE., MT. Selaku Wakil Dekan III Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
7. Dr. H. Heru Setiawan, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
8. Bapak Ardi Gunardi. SE., M.Si. Selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung. Sekaligus dosen penguji II yang telah memberikan arahan, masukan dan nasihat yang membangun bagi penulis.
9. Dr. Ina Ratnamiasih, SE, M.Si Selaku Dosen wali di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
10. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Khususnya Dosen Program Studi Manajemen.
11. Kak Widi selaku owner Kedai Kopi Salarea.
12. Seluruh Karyawan yang ada di Kedai Kopi Salarea yang telah membantu memberikan saran dan informasi kepada penulis.

13. Teman-teman terbaikku, Siti Yulianingsih dan Dewinda Almira, Sri Ayu Astuti, Erica Kusuma Ningsih yang sudah menemaniku disaat suka maupun duka, dan tetaplah menjadi yang terbaik.

14. Aa Raha Pangestu, Terima kasih selalu menemani dan menyemangati penulis disaat proses penyusunan ini dibuat.

Akhir kata mohon maaf atas kesalahan yang telah penulis lakukan dalam penulisan laporan ini dan penulis berharap Usulan Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi banyak pihak, sehingga menjadi amal ibadah dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Aamiin

Wassalamua'laikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, September 2023

Nadila Istiqomah
NRP. 194010284

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR LAMPIRAN	16

BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Landasan Teori yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Fungsi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Manajemen Fungsional.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Unsur-Unsur Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.

- 2.1.6 Pemasaran Jasa **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.7 Bauran Pemasaran dan Unsur - Unsurnya**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.8 Persepsi harga **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.8.1 Tujuan Penetapan Persepsi harga**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.8.3 Metode Penetapan Persepsi harga**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.8.5 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.8.6 Dimensi Persepsi harga**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.9 *Physival Evidence*..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.9.1 Unsur – Unsur Bukti Fisik**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.9.2 Elemen dan Dimensi *Physical Evidence***Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.10 Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.10.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.10.2 Model Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.10.3 Menentukan Tingkat kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.10.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.10.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.11 Pengertian Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.11.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.11.2 Dimensi Loyalitas. **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.12 Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2 Hubungan *Physical Envidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

- 2.2.3 Hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.4 Hubungan Persepsi Harga, *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.5 Hipotesis penelitian **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Definisi Variabel dan Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.1 Definisi Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.2 Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Populasi dan Sampel**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1 Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2 Sampel **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.3 Teknik Sampling **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Uji Instrumen Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Metode Analisis dan Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Analisis Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Analisis Verifikatif **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2.1 *Method of Succesive Interval* (MSI)**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3 Metode Analisis Jalur (*Path Analysis*)**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3.1 *Path Diagram* **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3.2 Koefisien Jalur **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3.3 Persamaan Struktural**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.4 Analisis Korelasi..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.5 Uji Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.5.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**Error! Bookmark not defined.**

3.4.5.2	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
3.4.6	Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.5	Rancangan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1	Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2	Uji Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1	Analisis Deskriptif Persepsi harga	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2	Analisis Deskriptif <i>Physical Evidence</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3	Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.4	Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Analisis Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1	Korelasi Persepsi harga Dengan <i>Physical Evidence</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2	Pengaruh Persepsi harga dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2.1	Koefisien Jalur Pengaruh Persepsi harga dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2.2	Koefisien Determinasi Pengaruh Persepsi harga dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2.3	Uji Pengaruh Simultan Persepsi Harga dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

- 4.1.4.2.4 Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Persepsi harga Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.2.5 Uji Parsial (Uji t) Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.3 Pengaruh Persepsi harga, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.3.1 Koefisien Jalur Pengaruh Persepsi harga, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.3.2 Koefisien Determinasi Pengaruh Persepsi harga, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.3.3 Uji Pengaruh Simultan Persepsi harga, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.4.4 Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Persepsi harga Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.4.5 Uji Parsial (Uji t) Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4.4.6 Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pembahasan Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Physical Evidence</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.4	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pembahasan Analisis Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.1	Pengaruh Persepsi harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.2	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.3	Pengaruh Persepsi harga Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.4	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	215

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penduduk Kota Bandung 2018-2021	Error! Bookmark not defined.
1.2	Kontribusi Subsektor Industri di Kota Bandung Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
1.3	Jenis Industri Kuliner di Kota Bandung Tahun 2019 Sampai 2021	Error! Bookmark not defined.
1.4	Jenis Kafe di Kota Bandung Tahun 2019 Sampai 2021	Error! Bookmark not defined.
1.5	Daftar <i>Coffe House</i> di Urutkan berdasarkan Rating	Error! Bookmark not defined.
1.6	Data Konsumen Kopi Salarea Tahun 2022 – 2023	Error! Bookmark not defined.
1.7	Data Penjualan (Omset) dan Pendapatan Kedai Kopi Salarea Tahun 2023	Error! Bookmark not defined.
1.8	Jumlah Keluhan Kedai Kopi Salarea Bandung 2023	Error! Bookmark not defined.
1.9	Hasil Penelitian Pendahuluan Pada Kopi Salarea	Error! Bookmark not defined.
1.10	Hasil Penelitian Mengenai Bauran Pemasaran di Kopi Salarea	Error! Bookmark not defined.
2.1	Elemen-elemen <i>Physical Evidence</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Data Konsumen Kopi Salarea Tahun 2022 – 2023	Error! Bookmark not defined.
3.3	Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Kategori Skala Modifikasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Interpretasi Terhadap Hubungan Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2	Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.4	Responden Berdasarkan Motivasi Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.5	Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Perbulan	Error! Bookmark not defined.
4.6	Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Dalam Sebulan	Error! Bookmark not defined.

- 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Harga **Error! Bookmark not defined.**
- 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner *Physical Evidence* **Error! Bookmark not defined.**
- 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 4.12 Interval Penafsiran Rata-Rata Skor Tanggapan Responden **Error! Bookmark not defined.**
- 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga Yang Ditawarkan Kedai Kopi Salarea Sangat Menarik **Error! Bookmark not defined.**
- 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga Yang Ditawarkan Kedai Kopi Salarea Sesuai Dengan Kemampuan Daya Beli Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga Yang Ditawarkan Kedai Kopi Salarea Mampu Bersaing Kengan Kedai Kopi Lainnya **Error! Bookmark not defined.**
- 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Potongan Persepsi Harga Yang Diberikan Kedai Kopi Salarea Lebih Besar Dibandingkan Dengan Coffee Shop Lain **Error! Bookmark not defined.**
- 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga Dan Manfaat Yang Diberikan Kedai Kopi Salarea Sesuai **Error! Bookmark not defined.**
- 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga Yang Ditawarkan Kedai Kopi Salarea Sesuai Dengan Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**
- 4.19 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga **Error! Bookmark not defined.**
- 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Desain Eksterior Kedai Kopi Salarea Yang Membuat Pengunjung Nyaman **Error! Bookmark not defined.**
- 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Puas Dengan Lahan Parkir Kedai Kopi Salarea Yang Tersedia **Error! Bookmark not defined.**
- 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Puas Dengan Pengaturan Suhu Ruangan Di Kedai Kopi Salarea **Error! Bookmark not defined.**
- 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Suka Dengan Dekorasi Interior Kedai Kopi Salarea **Error! Bookmark not defined.**
- 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Daftar Menu Di Kedai Kopi Salarea **Error! Bookmark not defined.**

- 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Kedai Kopi Salarea Memakai Seragam Yang Lengkap **Error! Bookmark not defined.**
- 4.26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai *Physical Evidence* **Error! Bookmark not defined.**
- 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Puas Sudah Melakukan Pembelian Di Sorekini Karena Persepsi Harga Dan Pelayanan Yang Sesuai **Error! Bookmark not defined.**
- 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Puas Dengan Kinerja Yang Diberikan Karyawan Kedai Kopi Salarea **Error! Bookmark not defined.**
- 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Puas Dengan Persepsi Harga Yang Di Ditawarkan Sebanding Dengan Kualitas Coffee Kedai Kopi Salarea..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Puas Dengan Pelayanan Karyawan Kedai Kopi Salarea..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.31 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pembelian Ulang Di Kedai Kopi Salarea..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pembelian Ulang di Kedai Kopi Salarea Saat Menginginkan Coffee **Error! Bookmark not defined.**
- 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Tertarik Coffee Dari Kompetitor Lain Selain Coffee Di Kedai Kopi Salarea.... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Menginginkan Coffee Lainnya Selain Coffee Di Kedai Kopi Salarea **Error! Bookmark not defined.**
- 4.36 Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasikan Kedai Kopi Salarea Kepada Teman, Rekan, Atau Keluarga..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.37 Tanggapan Responden Mengenai Membeli Produk Lain Yang Ditawarkan Kedai Kopi Salarea..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.38 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.39 Interpretasi Terhadap Hubungan Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
- 4.40 Koefisien Korelasi Persepsi Harga Dengan *Physical Evidence* **Error! Bookmark not defined.**

- 4.41 Koefisien Jalur Persepsi Harga Dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.42 Koefisien Determinasi Simultan Persepsi Harga Dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- 4.43 Koefisien Determinasi Parsial Persepsi Harga Dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- 4.44 Anova Untuk Pengujian Simultan Pada Struktur Pertama**Error! Bookmark not defined.**
- 4.45 Rekapitulasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Independen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.46 Ringkasan Uji Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.47 Ringkasan Uji Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.48 Koefisien Jalur Persepsi Harga, *Physical Evidence* Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.49 Koefisien Determinasi Persepsi Harga, *Physical Evidence* Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- 4.50 Koefisien Determinasi Parsial Persepsi Harga, *Physical Evidence* Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- 4.51 Anova Untuk Pengujian Simultan Pada Struktur Kedua**Error! Bookmark not defined.**
- 4.52 Ringkasan Uji Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.53 Ringkasan Uji Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 4.54 Ringkasan Uji Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.1	Konsumsi Kopi di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
2.1	Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Paradigma Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Garis Kontinum.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Model Hubungan Struktur Antara Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Model Struktur I Hubungan X_1 , X_2 , dengan Y	Error! Bookmark not defined.
3.4	Model Struktur II Hubungan X_1 , X_2 , dan Y dengan Z	Error! Bookmark not defined.
4.1	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Persepsi harga	Error! Bookmark not defined.
4.2	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Physical Evidence	Error! Bookmark not defined.
4.3	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.4	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.5	Diagram Jalur Paradigma Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.6	Diagram Jalur Struktur I.....	Error! Bookmark not defined.
4.7	Diagram Jalur Pengaruh Persepsi harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.8	Diagram Jalur Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.9	Diagram Jalur Struktur II.....	Error! Bookmark not defined.
4.10	Diagram Jalur Pengaruh Persepsi harga Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.11	Diagram Jalur Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.12	Diagram Jalur Pengaruh Kepuasan konsumen Terhadap Loyalitas konsumen	Error! Bookmark not defined.

4.13 Diagram Jalur Full Model Pengaruh Persepsi harga (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Serta Dampaknya Pada Loyalitas konsumen (Z)..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Surat Keputusan Dekan	Error! Bookmark not defined.
2	Kartu Perkembangan Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
3	Kartu Perkembangan Penelitian Skripsi	Error! Bookmark not defined.
4	Kartu Bukti Mengikuti Kegiatan SUP dan Sidang Akhir	Error! Bookmark not defined.
5	Kuesioner Pra-survey	Error! Bookmark not defined.
6	Rancangan Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
7	Output Jalur Struktur I.....	Error! Bookmark not defined.
8	Output Jalur Struktur II	Error! Bookmark not defined.
9	Output Validitas dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
10	Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.