

SKRIPSI

PENGARUH CITA RASA, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MIXUE ICE CREAM AND TEA DI SEMOLOWARU SURABAYA



Oleh :

YOMITHA GRACESELA NOTANUBUN

NBI : 1211800341

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**PENGARUH CITA RASA, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
MIXUE ICE CREAM AND TEA DI SEMOLOWARU SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi  
Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh:**

**YOMITHA GRACESELA NOTANUBUN**

**NBI : 1211800341**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

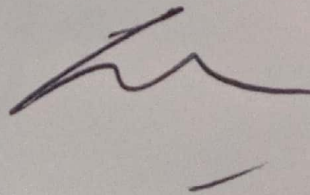
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Yomitha Gracesela Notanubun  
NBI : 1211800341  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Cita Rasa, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mixue Ice Cream And Tea Di Semolowaru Surabaya

Surabaya, 02 Januari 2023  
Mengetahui/Menyetujui  
Pembimbing,



Drs. Ec. Rudy S, MM

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal :

### TIM PENGUJI:

1. Drs. Ec. M. Suyanto, MM

### TANDA TANGAN

- Ketua



2. Dra. Ec I.A Nuh Kartini, MM

- Anggota



3. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM

- Anggota



Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP.20220.93.0319

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Yomitha Gracesela Notanubun
2. NBI : 1211800341
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 8102015104000003
6. Alamat Rumah (KTP) : Perumahan Dinas Sosial Ohoijang

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

### **PENGARUH CITA RASA, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIXUE ICE CREAM AND TEA DI SEMOLOWARU SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan. Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 28 Desember 2022

Penulis



(Yomitha Gracesela Notanubun)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex 311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yomitha Gracesela Notanubun  
NBI : 1211800341  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

**"Pengaruh Cita Rasa, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mixue Ice Cream and Tea di Semolowaru Surabaya"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945  
Pada Tanggal : 28 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(Yomitha Gracesela Notanubun)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga Saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing Saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya Saya tujukan kepada:

1. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga Saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan Saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada Saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada Saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada Saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga Saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan Saya.
5. Drs. Ec. M. Suyanto, MM. selaku ketua penguji serta Dra. Ec. I. A Nuh Kartini, MM dan Drs. Ec Rudy Santoso, MM selaku penguji, dalam sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan Saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga Saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan Saya.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu Saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.

7. Kedua Orang Tua Saya, Mama Pdt. Ny. Ona Tapotubun/N S.Th, Bapak Drs. Elia Notanubun dan keempat saudara saya (Grace, Sammy, Ian dan Herlin) serta keluarga besar Saya yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk kelancaran Saya dalam menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Teman-teman yang selalu mendukung, membantu serta mendoakan Saya untuk terus semangat dalam mengerjakan skripsi. Bella, Ilham, Deby, Melly, Rifka.
9. Kekasih hati saya Shandi Gunawarman yang selalu menemani dan mendukung saya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan semangat dan dukungan.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, Saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan Saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto Saya adalah "The greatest glory in living lies not in never falling but in rising everytime we fall" – Nelson Mandela. Makna kalimat tersebut jika diterapkan dalam kehidupan yaitu Hal terbesar dalam hidup bukan terletak pada saat kita tidak pernah mengalami kegagalan, tetapi pada saat kita bangkit setiap kali jatuh dan gagal. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Saya dan pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 30 Desember 2022

Penulis

Yomitha Gracesela Notanubun



## ABSTRAK

### PENGARUH CITA RASA, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIXUE ICE CREAM AND TEA DI SEMOLOWARU SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis Pengaruh Cita Rasa, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mixue ice cream and tea Di Semolowaru Surabaya. Penelitian ini mengambil sampel responden dari konsumen Mixue dengan jumlah 100 orang. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini mengambil data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Pengujian kualitas instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. analisis data menggunakan analisis deskriptif, sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji asumsi klasik, uji simultan (uji F) dan uji Parsial (uji T). Hasil Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Cita Rasa (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), variabel Persepsi Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dalam model penelitian ini yaitu Cita Rasa, Persepsi Harga, dan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Mixue ice cream and tea di Semolowaru Surabaya.

**Kata kunci : Cita Rasa, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

### **THE INFLUENCE OF TASTE, PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF MIXUE ICE CREAM AND TEA IN SEMOLOWARU SURABAYA**

*This study aims to prove and analyze the effect of taste, price perception, service quality on consumer satisfaction of mixed ice cream and tea in Semolowaru, Surabaya. This study took a sample of respondents from Mixue consumers with a total of 100 people. In practice, this study took primary data by using a questionnaire. The analytical tool used is multiple regression analysis. Instrument quality testing includes validity and reliability tests. data analysis using descriptive analysis, while for hypothesis testing using multiple linear regression analysis, coefficient of determination, classical assumption test, simultaneous test (F test) and Partial test (T test). Partial test results show that the Taste variable (X1) has a significant and positive effect on Consumer Satisfaction (Y), Price Perception variable (X2) has a significant and positive effect on Consumer Satisfaction (Y), Service Quality variable (X3) has a significant and positive effect on Consumer Satisfaction (Y). The simultaneous test results show that the variables used in this research model, namely Taste, Perceived Price, and Quality of Service, have a significant influence on Consumer Satisfaction Mixue ice cream and tea in Semolowaru Surabaya.*

*Keywords: Taste, Price Perception, Service Quality, Consumer Satisfaction*

## RINGKASAN

### PENGARUH CITA RASA, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIXUE ICE CREAM AND TEA DI SEMOLOWARU SURABAYA

Bisnis minuman merupakan salah satu ide bisnis yang sangat menjanjikan di Indonesia, mengingat Indonesia adalah negara tropis dengan cuaca panas sehingga orang-orangnya suka minum es. Seiring perkembangan teknologi dan semakin tingginya penggunaan media sosial, bisnis minuman pun ikut berinovasi dan lahirlah berbagai bisnis minuman kekinian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode survey. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Mixue ice cream and tea yang artinya penelitian ini menggunakan jenis populasi tidak terbatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nonprobability sampling. Metode pengambilan data yang digunakan adalah accidental sampling. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Sebagai instrumen, kuesioner harus memenuhi persyaratan utama, yaitu valid dan reliabel. Kuesioner ini nantinya disebar secara manual didepan tempat penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis data berupa analisis regresi linier berganda. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik (uji prasyarat analisis) yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel Cita Rasa (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y), dibuktikan pada uji parsial (uji t) nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 4,518 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

variabel Persepsi Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y), dibuktikan pada uji parsial (uji t) nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 2,365 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05 ( $0,020 < 0,05$ ).

variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y), hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yakni sebesar 2,559 dengan tingkat signifikansi  $0,012 < 0,05$ .

Sedangkan Cita Rasa (X1), Persepsi Harga (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen

(Y). Hal x ini dibuktikan oleh hasil uji ANOVA yang menunjukkan uji F atau simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

## SUMMARY

### THE INFLUENCE OF TASTE, PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF MIXUE ICE CREAM AND TEA IN SEMOLOWARU SURABAYA

*The beverage business is a very promising business idea in Indonesia, considering that Indonesia is a tropical country with hot weather, so people like to drink ice. As technology develops and the increasing use of social media, the beverage business also innovates and various contemporary beverage businesses are born.*

*The type of research used is to use quantitative research methods with survey methods. The population in this study are all consumers of Mixue ice cream and tea, which means that this study uses unlimited population types. The sampling technique used in this study is nonprobability sampling. The data collection method used was accidental sampling. The instrument used to measure variables in this study uses a questionnaire or questionnaire. As an instrument, the questionnaire must meet the main requirements, namely valid and reliable. This questionnaire will be distributed manually in front of the research site. This study uses data analysis methods in the form of multiple linear regression analysis. Before the regression analysis was carried out, the classical assumption test (analytical prerequisite test) which consisted of the normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test was carried out first.*

*From the results of the research that has been done, it can be seen that the Taste variable (X1) has a significant and positive effect on the Consumer Satisfaction variable (Y), it is proven in the partial test (t test) that the calculated t value is greater than t table, which is equal to 4.518 with a significance value of 0.000 less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).*

*Price Perception variable (X2) has a significant and positive effect on Consumer Satisfaction variable (Y), proven by the partial test (t test) the value of t count is greater than t table which is equal to 2.365 with a significance value of 0.020 less than 0.05 ( $0.020 < 0.05$ ).*

*the variable Service Quality (X3) has a significant and positive effect on the Consumer Satisfaction variable (Y), this is evidenced from the results of the t test which obtained the value of t count is greater than t table which is equal to 2.559 with a significance level of  $0.012 < 0.05$ .*

*Meanwhile Taste (X1), Price Perception (X2) and Service Quality (X3) simultaneously have a significant and positive effect on Consumer Satisfaction (Y).*

*This x is proven by the results of the ANOVA test which shows the F or simultaneous test obtained a significance value of 0.000 or a significance less than 0.05 (0.000 < 0.05).*

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i	
SAMPUL DALAM.....	ii	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii	
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv	
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v	
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi	
KATA PENGANTAR.....	vii	
ABSTRAK.....	ix	
<i>ABSTRACT</i> .....	x	
RINGKASAN.....	xi	
<i>SUMMARY</i> .....	xiii	
DAFTAR ISI.....	xv	
DAFTAR GAMBAR.....	xix	
DAFTAR TABEL.....	xx	
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi	
BAB 1 PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang.....	1	
1.2 Rumusan Masalah.....	4	
1.3 Tujuan Penelitian.....	4	
1.4 Manfaat Penelitian.....	4	
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....		7
2.1 Landasan Teori.....	7	
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7	
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7	
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7	
2.1.1.3 Konsep Pemasaran.....	8	
2.1.1.4 Bauran Pemasaran.....	9	

2.1.2	Cita Rasa.....	10
2.1.2.1	Pengertian Cita Rasa.....	10
2.1.2.2	Indikator Cita Rasa.....	11
2.1.3	Persepsi Harga.....	11
2.1.3.1	Pengertian Persepsi Harga.....	11
2.1.3.2	Tujuan Persepsi Harga.....	11
2.1.3.3	Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	12
2.1.3.4	Indikator Persepsi Harga.....	13
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4.2	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5	Kepuasan konsumen.....	15
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.5.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.5.3	Konsep Mengukur Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1	Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.4	Kerangka Konseptual.....	23
2.5	Hipotesis.....	23

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.3.1	Jenis Data.....	25



3.3.2 Sumber Data.....	26
3.4 Populasi dan Sampel .....	26
3.4.1 Populasi .....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6 Definisi Variabel Dan Definisi Operasional .....	27
3.6.1 Variabel Penelitian .....	27
3.6.2 Definisi Operasional.....	27
3.7 Proses Pengolahan Data .....	28
3.8 Metode Analisis Data Dan Analisis Data.....	29
3.8.1 Analisis Regresi Berganda .....	29
3.8.2 Uji Instrument .....	29
3.8.2.1 Uji Validitas .....	29
3.8.2.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.8.3 Analisis Data .....	30
3.8.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.8.3.1 Uji Normalitas .....	30
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....	30
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis .....	31
3.9.1 Uji Simultan (Uji F) .....	31
3.9.2 Uji Parsial (Uji T).....	32
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	33
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden .....	34
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	34
4.2.3 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34

4.2.4 Deskripsi Berdasarkan Variabel Cita Rasa (X1) .....	35
4.2.5 Deskripsi Berdasarkan Variabel Persepsi Harga (X2).....	36
4.2.6 Deskriptif Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	37
4.2.7 Deskripsi Berdasarkan Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	38
4.3 Uji Instrumen.....	39
4.3.1 Uji Validitas.....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.4 Analisis Data .....	42
4.4.1 Uji Normalitas .....	42
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	43
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.6 Pengujian Hipotesis .....	46
4.6.1 Uji F (Simultan).....	46
4.6.2 Uji T (Parsial) .....	47
4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4.7 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	48
4.8 Implikasi Penelitian .....	50
4.9 Keterbatasan penelitian.....	50
BAB V PENUTUP .....	53
5.1 Simpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.123 Kerangka konseptual .....	23
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Usia Responden.....	34
Tabel 4.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	34
Tabel 4.3 Interval Penilaian Skala Likert .....	35
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Cita Rasa (X1) .....	35
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X2) .....	36
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	37
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Cita Rasa (X1) .....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X2).....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi ( <i>adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuisisioner .....	58
LAMPIRAN 2: Hasil Rekapitulasi Kuesioner .....	64
LAMPIRAN 3 : Tabel Nilai Kritis.....	76
LAMPIRAN 4: Deskriptif Berdasarkan Rata-rata Jawaban Variabel.....	79
LAMPIRAN 5: Uji Instrumen.....	81
LAMPIRAN 6 : Uji Asumsi Klasik .....	87
LAMPIRAN 7: Analisis Regresi Linier Berganda & Pengujian Hipotesis .....	89
LAMPIRAN 8: Scan Kartu Bimbingan .....	91
LAMPIRAN 9: Hasil Turnitin Cek Plagiat.....	92