

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK STARBUCKS DUTA MALL KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

**ALFIOLA PUTRI KENDY**  
**NIM:1910412320025**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**  
**2023**

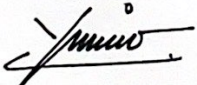
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK STARBUCKS DUTA MALL KOTA BANJARMASIN


- A. Nama Mahasiswa : Alfiola Putri Kendy  
NIM : 1910412320025
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing  
Drs. H. Rasyidi, MM [.....]  
NIP. 195808161990031002
- b. Penguji I  
Dra. Hj. Siti Rusidah, MM [.....]  
NIP. 196206171989032001
- c. Penguji II  
Drs. Sugiharto, MS [.....]  
NIP. 1959061519870331004

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Koordinator  
Prodi Administrasi Bisnis


  
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

  
Drs. H. Rasyidi, MM  
NIP. 195808161990031002



Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 19 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3671/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Alfiola Putri Kendy  
NIM : 1910412320025  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : IPengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Puska Gedung Lama  
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 81 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


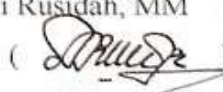

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 19 Juni 2023

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Alfiola Putri Kendy

1. Ketua : Drs. H. Rasyidi, MM  
(  )
2. Sekretaris : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM  
(  )
3. Anggota : Drs. Sugiharto, MS  
(  )

Mengetahui/membenarkan :

.....  
n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah, puji dan syukur Penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar S.A.B pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW sebagai pembawa rahmat, petunjuk serta nikmat kepada manusia, yang telah membawa manusia dari alam kegelapan ke alam yang benderang seperti saat ini. Semoga kita mendapat syafa'at di akhirat kelak.

Penulis telah banyak menerima bimbingan, saran, motivasi serta doa dari berbagai pihak selama Penelitian skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M. Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S. Sos, M. AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Lambung Mangkurat Banjarmasin. Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik.

4. Ibu Noor Hidayati, S. Sos, M. AB selaku Sekretaris Kordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Drs. H. Rasyidi, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi Peneliti yang telah membantu, memberikan koreksi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, kritik, saran dan motivasi guna menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Sugiharto, MS selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, kritik, saran dan motivasi guna menyempurnakan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah sabar dan ikhlas mendidik, memberikan ilmu dan membantu yang Insha Allah bermanfaat.
9. Seluruh Staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu dengan kesabaran, serta kerendahan hati melayani untuk kelancaran studi penulis.
10. Mamah Endang Sri Rahayu dan Bapak Lalu Zaini yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.

11. Untuk kakak penulis Ari Santi Apriliana, terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, dan motivasi serta doanya. Terima kasih banyak telah menjadi bagian dari motivator yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Kepada sahabat-sahabat saya juga Eka Yulianti, Layli Melinda, Aulia Rahma Nor Fauzi, Norjannah terima kasih untuk waktu kalian selama perkuliahan penulis, telah menjadi teman buat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan bagi penulis hingga penyusunan skripsi ini. Penulis berharap kita akan bisa berteman hingga kita tua nantinya walaupun jarak yang memisahkan kita.
13. Kepada abang Rama, abang Deddy dan abang Bahri terima kasih banyak penulis ucapkan untuk semua waktunya yang tidak pernah bosan dan menyerah untuk memberikan dukungan, semangat, kepada penulis. Ketika penulis merasa jenuh dan putus asa tetapi abang selalu menyemangati penulis.
14. Terima kasih penulis juga untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat Penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Juni 2023  
Penulis

ALFIOLA PUTRI KENDY  
NIM:1910412320025

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, sembah sujud syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala. Atas karunia dan kemudahan yang engkau berikan, atas kehendak engkau ya Allah skripsi ini akhirnya bisa terselesaikan.

“Untuk Ibuku Endang Sri Rahayu, wanita terbaik nomor satu di dunia dan Bapakku Lalu Zaini Lelaki hebat”

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta saya yang selalu memberikan do'a dengan tulus dan ikhlas, kasih sayang, semangat yang tiada henti, memotivasi dan menjadi inspirasi tiada akhir kepada saya dalam menuntut ilmu dan bersemangat untuk menggapai mimpi. Serta kakak perempuan saya satu-satunya Ari Santi, Keponakan dan Keluarga saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu terimakasih telah memberikan semangat tiada akhir dan mendoakan dengan tulus sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Untuk sahabat-sahabat saya Aulia, Eka, Jannah dan Layli yang gemar sekali memberikan semangat, masukkan, saran sampai celotehan garing agar saya terus bersemangat menggarap skripsi hingga terselesaikan dengan baik dan terimakasih sudah selalu mau memberi dukungan dan membantu banyak hal lainnya.

Dan untuk yang selalu bertanya:

“Kapan skripsimu selesai”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan sebuah aib dan bukan juga ajang mengukur kecerdasan seseorang.

Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai.

“Kelak Allah akan memberikan kemudahan sesudah kesulitan”

(QS. ath-Thalaq:7)

Terimakasih juga untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dapat menyelesaikan perkuliahan.

“Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, mereka hanya ingin tahu bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meski tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya!”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 11 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Altiola Putri Kendy

NIM: 191041232002

## ABSTRAK

Alfiola Putri Kendy, 1910412320025, 2023, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin. Dibimbing oleh H. Rasyidi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh secara parsial dan simultan Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, tipe penelitian ini adalah eksplanatori kausal. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, sehingga diperoleh 100 responden yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS Versi 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin, Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin. Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin dan koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan variabel Keputusan Pembelian menunjukkan tingkat pengaruh yang kuat.

**Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian**

## **ABSTRACT**

*Alfiola Putri Kendy, 1910412320025, 2023, The Effect of Brand Image, Product Quality and Service Quality on Purchase Decisions for Starbucks Duta Mall Products, Banjarmasin City. Supervised by H. Rasyidi.*

*This study aims to determine and examine the partial and simultaneous effect of Brand Image, Product Quality and Service Quality on Product Purchasing Decisions of Starbucks Duta Mall Banjarmasin City.*

*This research is a quantitative research, this type of research is causal explanatory. Sampling in this study used a purposive sampling technique, so that 100 respondents were used as the research sample. The data used is taken from the questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis with SPSS Version 26.0.*

*The results showed that Brand Image partially had no significant effect on Product Purchase Decisions of Starbucks Duta Mall Banjarmasin City, Product Quality partially had a significant effect on Product Purchase Decisions of Starbucks Duta Mall Banjarmasin City, Service Quality partially had a significant effect on Purchase Decisions on Starbucks Duta Mall Products Banjarmasin City. Brand Image, Product Quality and Service Quality simultaneously have a significant effect on Product Purchasing Decisions of Starbucks Duta Mall Banjarmasin City and the correlation coefficient shows the level of relationship between the variables Brand Image, Product Quality and Service Quality with the Purchasing Decision variable showing a strong level of influence.*

***Keywords: Brand Image, Product Quality, Service Quality, Purchase Decision***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	20
1.3 Tujuan Penelitian .....	21
1.4 Manfaat Penelitian .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
2.1 Landasan Teoritis .....	23
2.1.1 Pemasaran .....	23
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	25
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	29
2.1.4 Citra Merek .....	34
2.1.5 Kualitas Produk.....	35
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	47
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	38
2.2 Penelitian Terdahulu .....	42

2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	59
3.2 Desain Penelitian.....	59
3.3 Lokasi Penelitian.....	59
3.4 Populasi dan Besar Sampel .....	60
3.4.1 Populasi.....	60
3.4.2 Besar Sampel .....	60
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	61
3.5.1 Variabel Bebas ( <i>Idenpendent</i> ).....	61
3.5.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ) .....	63
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	68
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data Primer .....	68
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	68
3.7 Teknik Analisis Data.....	69
3.7.1 Skala Pengukuran.....	69
3.7.2 Deskriptif Statistik .....	70
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
3.7.5 Analisis Statistik Deskriptif .....	72
3.7.6 Alat Uji Hipotesis .....	73
3.7.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>76</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	76
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	76
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	77
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	78
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden.....	79
4.2 Deskriptif Variabel.....	80
4.2.1 Deskriptif Variabel Citra Merek (X1) .....	81
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2) .....	86

4.2.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	97
4.2.4 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	103
4.3 Hasil Uji Validitas Dan Realibitas .....	108
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	108
4.3.2 Hasil Uji Realibitas .....	112
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	113
4.4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	113
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	117
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	118
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	118
4.6 Pengujian Hopotesis.....	120
4.6.1 Uji Regresi Secara Parsial (Uji T) .....	121
4.6.2 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	122
4.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	123
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL.....</b>	<b>125</b>
5.1 Interpretasi Hasil .....	125
5.1.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	125
5.1.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	125
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	125
5.1.4 Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	126
5.2 Implikasi Hasil Penelitian .....	126
5.2.1 Citra Merek berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian .....	126
5.2.2 Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian .....	127
5.2.3 Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian .....	128
5.2.4 Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian .....	128

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	130
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
6.1 Kesimpulan .....	131
6.2 Saran.....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA PENELITI</b>	

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Produk Starbucks Duta Mall Kota Banjarmasin.....	6
Tabel 1.2	Perbandingan 3 <i>Top Brand</i> .....	8
Tabel 1.3	Perbandingan Citra Merek pada Starbucks Cabang Duta Mall Banjarmasin dan Starbucks Cabang Lambung Mangkurat Banjarmasin .....	12
Tabel 1.4	Perbandingan Kualitas Produk pada Starbucks Cabang Duta Mall Banjarmasin dan Starbucks Cabang Lambung Mangkurat Banjarmasin .....	14
Tabel 1.5	Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Starbucks Cabang Duta Mall Banjarmasin dan Starbucks Cabang Lambung Mangkurat Banjarmasin .....	18
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	69
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	73
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	75
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	76
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	77
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	78
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden.....	79
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek .....	81
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	86
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian .....	103
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	109
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	113
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas .....	116
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas .....	117
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	119
Tabel 4.14	Hasil Uji T.....	121
Tabel 4.15	Hasil Uji F.....	122
Tabel 4.16	Nilai Koefisien Determinasi.....	123



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 1.1 Grafik Negara Konsumsi Kopi Terbesar Di dunia tahun 2023 .....	3
	Gambar 1.2 Konsumsi Kopi di Indonesia .....	4
	Gambar 1.3 Grafik Hasil Pra Survei Awal.....	11
	Gambar 2.1 Bauran Pemasaran .....	26
	Gambar 2.2 Tahapan dalam Proses Pengambilan Keputusan .....	40
	Gambar 2.3 Model Penelitian .....	58
	Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	115
	Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	116
	Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	118
	Gambar 5.1 Model Akhir Penelitian .....	129