

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN
(STUDI KASUS KOPI KENANGAN DI TANGERANG SELATAN)**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Strata Satu pada
Program Studi Manajemen



MUHAMMAD HARTONO

NIM : 1961201050

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan,
Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan (Studi Kasus Kopi
Kenangan Di Tangerang Selatan)
Nama : Muhammad Hartono
NIM : 1961201050
Prodi/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diujikan pada tanggal 25, Agustus 2023 di hadapan Tim Penguji Sidang
Skripsi dan dinyatakan lulus.

Pembimbing Skripsi

Sutia Budi, S.E., M.Si
NIDN: 09057901

Penguji Skripsi

Ir. Ambardi M.Si
NIDN: 311066407

Ketua Program Manajemen

Ayi Muhydin, S.E., M.M
NIDN: 0304019004

Wakil Rektor I Bidang Akademik

Sutia Budi, S.E., M.Si
NIDN: 09057901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan (Studi Kasus Kopi Kenangan Di Tangerang Selatan)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, 25 September 2023



Muhammad Hartono

NIM: 1961201050

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, kemudahan, dan nikmat-Nya yang memungkinkan saya menyelesaikan skripsi ini sesuai jadwal yang ditentukan. Saya juga ingin mengungkapkan penghargaan yang tinggi dan dengan kerendahan hati menyampaikan karya ini kepada :

1. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan juga doa di setiap waktu, terkhusus Ibu saya Nasta dan Bapak saya Busran serta adik saya Nuratika dan Muhammad Andika. Semoga kesehatan dan keberkahan melimpahi kita semua, aamiin.
2. Untuk Paman saya Bapak Hermanto yang sudah memberikan saya kesempatan untuk dapat berkuliah.
3. Untuk Kakak-kakak saya teruntuk La Ode Wahyudin dan La Ode Zoe Tumada yang sudah memberi dukungan dan arahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
4. Untuk sahabat-sahabat kuliah saya Rivaldi, Elin, Deva, Fani, Fira, Wede dan Ramo yang sudah berjuang bersama untuk mendapatkan gelar sarjana dari awal perkuliahan sampai akhir.
5. Teruntuk Syamsil yang selalu menemani dan memberikan dukungan sehingga saya bisa sampai ditahap akhir ini.
6. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah ITB Ahmad Dahlan, Ikatan Mahasiswa Manajemen ITB Ahmad Dahlan, Ikatan, Badan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Inklusif Progresif, dan Forum Mahasiswa Beasiswa yang telah memberikan kebersamaan dan banyak sekali pembelajaran.
7. Terimakasih juga kepada semua pihak yang telah memberikan pembelajaran selama perkuliahan, dan juga membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, yang dalam kesempatan ini tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu.

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah rabbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya yang selalu senantiasa memberikan jalan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan (Studi Kasus Kopi Kenangan Di Tangerang Selatan)” yang mana merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana manajemen pada Program Studi manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad dahlan Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Sutia Budi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing dan Bapak Ir. Ambardi M.Si yang telah sedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk selalu memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan suatu proposal skripsi ini. Disamping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada semua teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dorongan dan inspirasi baru yang begitu luas sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penulis juga mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada orang tua, atas do’a, dorongan motivasinya agar penulis dapat menyelesaikan studi ini, dan penulis mengucapkan terimakasih kepada orang yang selalu mendampingi hingga memberi semangat kepada penulis. Akhir kata, semoga karya tulis ini mendatangkan manfaat bagi penulis dimasa yang akan datang.

Jakarta, 25 September 2023

Muhammad Hartono

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas Skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat-Nya.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat meraih gelar sarjana manajemen. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan (Studi Kasus Kopi Kenangan di Tangerang Selatan)”

Dalam penyusunan tugas ini, banyak pihak yang turut serta dalam memberikan jasa bantuannya, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih banyak pada semua pihak yang terlibat dan tentunya kepada Bapak Sutia Budi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahannya selama proses penyusunan skripsi ini, kepada Bapak Ir. Ambardi, M.Si selaku dosen penguji, dan seluruh dosen ITB AD Jakarta yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terlesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tetapi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 25 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.2 Pengertian Nilai Pelanggan.....	5
2.1.3 Pengertian Harga	6
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
2.4 Hipotesis.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Desain Penelitian.....	12
3.2 Objek dan Waktu Penelitian	12
3.3 Variabel Penelitian	13
3.3.1 Variabel Eksogen (Independen).....	13

3.3.2 Variabel Endogen (Dependen).....	13
3.4 Operasional Variabel.....	13
3.5 Teknik Pengambilan Data	14
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	14
3.6.1 Populasi	14
3.6.2 Sampel	15
3.7 Teknik Analisis Data.....	15
3.7.1 Skala Likert.....	15
3.7.2 Statistika Deskriptif	16
3.7.3 Uji Kualitas Data	16
3.7.4 Uji Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	17
3.7.5 Model Pengukuran (Outer Model)	18
3.7.6 Model Struktural (Inner Model).....	19
3.7.7 Pengujian Hipotesis	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Gambaran Umum.....	21
4.2 Visi dan Misi Kopi Kenangan.....	21
4.3 Deskripsi Data.....	23
4.3.1 Karakteristik Responden.....	23
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden.....	26
4.4 Analisis Data.....	71
4.4.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	71
4.4.2 Uji Reabilitas	77
4.4.3 Analisis Model Struktural (Inner Model)	78
4.4.4 Pengujian Hipotesis	80
4.5 Pembahasan Penelitian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
4.6 Simpulan	85
4.7 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	12
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	13
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert.....	16
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	23
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan usia	24
Tabel 4.3 karakteristik berdasarkan pendidikan.....	24
Tabel 4.4 karakteristik berdasarkan terakhir mengonsumsi Kopi Kenangan ..	25
Tabel 4.5 fasilitas fisik toko Kopi Kenangan terlihat bersih, rapi, dan menarik secara visual	27
Tabel 4.6 saya merasa nyaman dengan tata letak dan desain interior toko Kopi Kenangan.....	28
Tabel 4.7 pesanan saya selalu disiapkan dengan tepat dan sesuai dengan yang saya pesan di Kopi Kenangan.	28
Tabel 4.8 Kopi Kenangan konsisten dalam menyajikan minuman kopi yang memiliki rasa dan kualitas yang sama setiap kali saya mengunjungi.	29
Tabel 4.9 Para barista di Kopi Kenangan merespon dengan cepat saat saya memberikan pesanan atau permintaan.	30
Tabel 4.10 Saya merasa bahwa staf di Kopi Kenangan selalu siap membantu dan memberikan perhatian kepada pelanggan.	31
Tabel 4.11 Saya merasa didengarkan dan dipahami oleh staf di Kopi Kenangan saat saya berbicara tentang preferensi atau kebutuhan saya.	32
Tabel 4.12 Staf di Kopi Kenangan menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan.....	33

Tabel 4.13 Saya merasa yakin bahwa staf di Kopi Kenangan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam menyajikan produk kopi. .	34
Tabel 4.14 Staf di Kopi Kenangan memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan.....	35
Tabel 4.15 Rangkuman pernyataan tanggapan kuesioner variabel (X1)	36
Tabel 4.16 Menikmati secangkir kopi di Kopi Kenangan memberikan perasaan relaksasi dan ketenangan.....	37
Tabel 4.17 Saya merasa senang dan bersemangat setiap kali mengunjungi Kopi Kenangan untuk menikmati kopi favorit saya.	38
Tabel 4.18 Berkumpul dengan teman atau keluarga di Kopi Kenangan memberikan pengalaman sosial yang menyenangkan.	38
Tabel 4.19 Saya merasa terhubung dengan komunitas pecinta kopi saat mengunjungi Kopi Kenangan.	39
Tabel 4.20 Produk kopi di Kopi Kenangan memiliki rasa yang konsisten dan memuaskan setiap kali saya mengonsumsinya.	40
Tabel 4.21 Saya merasa bahwa produk kopi di Kopi Kenangan memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan merek kopi lainnya.	41
Tabel 4.22 Produk kopi di Kopi Kenangan memberikan nilai yang sebanding dengan harga yang dibayarkan.....	42
Tabel 4.23 Harga produk kopi di Kopi Kenangan sebanding dengan kualitas yang diberikan.	43
Tabel 4.24 Saya merasa bahwa harga produk kopi di Kopi Kenangan cukup terjangkau untuk nilai yang diterima.....	44
Tabel 4.25 Produk kopi di Kopi Kenangan memberikan nilai yang baik untuk uang yang saya bayarkan.	45
Tabel 4.26 Rangkuman Pernyataan Tanggapan Kuesioner Variabel (X2)	46

Tabel 4.27 Harga produk kopi di Kopi Kenangan terjangkau dan masuk akal untuk kualitas dan layanan yang saya terima.	47
Tabel 4.28 Saya merasa bahwa harga yang harus saya bayar di Kopi Kenangan sebanding dengan kelezatan dan kenikmatan kopi yang saya dapatkan.	48
Tabel 4.29 Saya merasa bahwa potongan harga yang ditawarkan di Kopi Kenangan memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap harga produk.	49
Tabel 4.30 Daftar harga produk kopi di Kopi Kenangan memberikan opsi harga yang sesuai dengan anggaran atau preferensi saya.	50
Tabel 4.31 Saya merasa bahwa potongan harga yang ditawarkan di Kopi Kenangan memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap harga produk.	51
Tabel 4.32 Saya merasa senang dengan adanya program potongan harga di Kopi Kenangan yang membuat produk kopi lebih terjangkau.....	52
Tabel 4.33 Potongan harga yang diberikan di Kopi Kenangan membuat saya lebih termotivasi untuk membeli produk kopi dari mereka.	53
Tabel 4.34 Saya merasa harga yang ditawarkan di Kopi Kenangan seimbang dengan harga pasar dan kondisi ekonomi saat ini.....	54
Tabel 4.35 Saya merasa harga produk kopi di Kopi Kenangan cukup terjangkau untuk pengalaman dan kualitas yang saya terima.	55
Tabel 4.36 Harga produk kopi di Kopi Kenangan memberikan nilai yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing di sekitarnya.....	56
Tabel 4.37 Rangkuman pernyataan tanggapan kuesioner variabel (X3)	57
Tabel 4.38 Kualitas produk kopi yang saya beli di Kopi Kenangan sesuai dengan harapan saya.	58
Tabel 4.39 Kopi Kenangan memberikan pengalaman yang sesuai dengan apa yang saya harapkan.....	59

Tabel 4.40 Saya merasa bahwa Kopi Kenangan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan saya terhadap produk kopi mereka.	60
Tabel 4.41 Saya berencana untuk mengunjungi kembali Kopi Kenangan di masa mendatang.	61
Tabel 4.42 Saya akan merekomendasikan Kopi Kenangan kepada teman dan keluarga saya.	61
Tabel 4.43 Saya tertarik untuk mencoba produk kopi baru yang ditawarkan oleh Kopi Kenangan di kunjungan berikutnya.	62
Tabel 4.44 Saya tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan produk kopi favorit saya di Kopi Kenangan.	63
Tabel 4.45 Kopi Kenangan jam operasinya sesuai harapan yaitu dari jam 08.00 sd 22.00.	64
Tabel 4.46 Saya merasa bahwa Kopi Kenangan memiliki pilihan menu dan variasi produk kopi yang cukup banyak.	65
Tabel 4.47 Saya merasa bahwa Kopi Kenangan dapat menyediakan produk kopi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi saya.	66
Tabel 4.48 Rangkuman Pernyataan Tanggapan Kuesioner Variabel (Y)	67
Tabel 4.49 Loading Factor Model Pertama.	70
Tabel 4.50 Loading Factor Model Kedua	72
Tabel 4.51 Nilai AVE (Average Variance Extracted)	74
Tabel 4.52 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alph	75
Tabel 4.53 R Square	79
Tabel 4.54 Path Coeficients	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Kopi Kenangan	22
Gambar 4.2 Lokasi Kopi Kenangan.....	22
Gambar 4.3 Diagram Jalur Model Pertama.....	69
Gambar 4.4 Diagram Jalur Model Kedua.....	72
Gambar 4.5 <i>Hasil Bootstrapping</i>	77



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	23
Diagram 4.2 Karakteristik berdasarkan usia	24
Diagram 4.3 karakteristik berdasarkan pendidikan.....	25
Diagram 4.4 karakteristik berdasarkan terakhir mengonsumsi Kopi Kenangan.....	26
Diagram 4.5 fasilitas fisik toko Kopi Kenangan terlihat bersih, rapi, dan menarik secara visual	27
Diagram 4.6 saya merasa nyaman dengan tata letak dan desain interior toko Kopi Kenangan	27
Diagram 4.7 pesanan saya selalu disiapkan dengan tepat dan sesuai dengan yang saya pesan di Kopi Kenangan.	29
Diagram 4.8 Kopi Kenangan konsisten dalam menyajikan minuman kopi yang memiliki rasa dan kualitas yang sama setiap kali saya mengunjungi.	29
Diagram 4.9 Para barista di Kopi Kenangan merespon dengan cepat saat saya memberikan pesanan atau permintaan.	30
Diagram 4.10 Saya merasa bahwa staf di Kopi Kenangan selalu siap membantu dan memberikan perhatian kepada pelanggan.	31
Diagram 4.11 Saya merasa didengarkan dan dipahami oleh staf di Kopi Kenangan saat saya berbicara tentang preferensi atau kebutuhan saya.	32
Diagram 4.12 Staf di Kopi Kenangan menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan.	33
Diagram 4.13 Saya merasa yakin bahwa staf di Kopi Kenangan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam menyajikan produk kopi. .	34

Diagram 4.14 Staf di Kopi Kenangan memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan.....	35
Diagram 4.15 Rangkuman pernyataan tanggapan kuesioner variabel (X1)	36
Diagram 4.16 Menikmati secangkir kopi di Kopi Kenangan memberikan perasaan relaksasi dan ketenangan.....	37
Diagram 4.17 Saya merasa senang dan bersemangat setiap kali mengunjungi Kopi Kenangan untuk menikmati kopi favorit saya.	38
Diagram 4.18 Berkumpul dengan teman atau keluarga di Kopi Kenangan memberikan pengalaman sosial yang menyenangkan.	39
Diagram 4.19 Saya merasa terhubung dengan komunitas pecinta kopi saat mengunjungi Kopi Kenangan.	40
Diagram 4.20 Produk kopi di Kopi Kenangan memiliki rasa yang konsisten dan memuaskan setiap kali saya mengonsumsinya.	41
Diagram 4.21 Saya merasa bahwa produk kopi di Kopi Kenangan memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan merek kopi lainnya.	42
Diagram 4.22 Produk kopi di Kopi Kenangan memberikan nilai yang sebanding dengan harga yang dibayarkan.....	43
Diagram 4.23 Harga produk kopi di Kopi Kenangan sebanding dengan kualitas yang diberikan.	44
Diagram 4.24 Saya merasa bahwa harga produk kopi di Kopi Kenangan cukup terjangkau untuk nilai yang diterima.....	45
Diagram 4.25 Produk kopi di Kopi Kenangan memberikan nilai yang baik untuk uang yang saya bayarkan.	46
Diagram 4.26 Rangkuman Pernyataan Tanggapan Kuesioner Variabel (X2) .	47
Diagram 4.27 Harga produk kopi di Kopi Kenangan terjangkau dan masuk akal untuk kualitas dan layanan yang saya terima.	48

Diagram 4.28 Saya merasa bahwa harga yang harus saya bayar di Kopi Kenangan sebanding dengan kelezatan dan kenikmatan kopi yang saya dapatkan.	49
Diagram 4.29 Saya merasa bahwa potongan harga yang ditawarkan di Kopi Kenangan memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap harga produk.	50
Diagram 4.30 Daftar harga produk kopi di Kopi Kenangan memberikan opsi harga yang sesuai dengan anggaran atau preferensi saya.	51
Diagram 4.31 Saya merasa bahwa potongan harga yang ditawarkan di Kopi Kenangan memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap harga produk.	52
Diagram 4.32 Saya merasa senang dengan adanya program potongan harga di Kopi Kenangan yang membuat produk kopi lebih terjangkau.	53
Diagram 4.33 Potongan harga yang diberikan di Kopi Kenangan membuat saya lebih termotivasi untuk membeli produk kopi dari mereka.	54
Diagram 4.34 Saya merasa harga yang ditawarkan di Kopi Kenangan seimbang dengan harga pasar dan kondisi ekonomi saat ini.	55
Diagram 4.35 Saya merasa harga produk kopi di Kopi Kenangan cukup terjangkau untuk pengalaman dan kualitas yang saya terima.	56
Diagram 4.36 Harga produk kopi di Kopi Kenangan memberikan nilai yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing di sekitarnya.	57
Diagram 4.37 Rangkuman pernyataan tanggapan kuesioner variabel (X3)	58
Diagram 4.38 Kualitas produk kopi yang saya beli di Kopi Kenangan sesuai dengan harapan saya.	58
Diagram 4.39 Kopi Kenangan memberikan pengalaman yang sesuai dengan apa yang saya harapkan.	59
Diagram 4.40 Saya merasa bahwa Kopi Kenangan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan saya terhadap produk kopi mereka.	60

Diagram 4.41 Saya berencana untuk mengunjungi kembali Kopi Kenangan di masa mendatang.....	61
Diagram 4.42 Saya akan merekomendasikan Kopi Kenangan kepada teman dan keluarga saya.	62
Diagram 4.43 Saya tertarik untuk mencoba produk kopi baru yang ditawarkan oleh Kopi Kenangan di kunjungan berikutnya.....	63
Diagram 4.44 Saya tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan produk kopi favorit saya di Kopi Kenangan.....	64
Diagram 4.45 Kopi Kenangan jam operasinya sesuai harapan yaitu dari jam 08.00 sd 22.00.	65
Diagram 4.46 Saya merasa bahwa Kopi Kenangan memiliki pilihan menu dan variasi produk kopi yang cukup banyak.....	66
Diagram 4.47 Saya merasa bahwa Kopi Kenangan dapat menyediakan produk kopi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi saya.	67
Diagram 4.48 Rangkuman Pernyataan Tanggapan Kuesioner Variabel (Y) ...	68