

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP RUMALAMAN TULUNGAGUNG



Oleh :

SULISTIANA
NBI : 1211700045

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP
RUMALAMAN TULUNGAGUNG**



Oleh :

Sulistiana

NBI: 1211700045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP
RUMALAMAN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

Sulistiana

NBI: 1211700045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

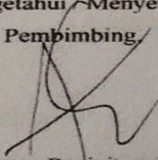
2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Sulistiana
NBI : 1211700045
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffe Shop Rumalaman Tulungagung

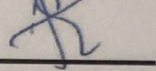
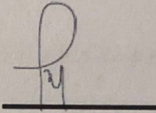
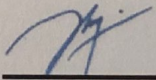
Surabaya, 26 Juni 2021
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,


Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT. MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan 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 17 Juli 2021

TIM PENGUJI :

- | | | |
|-------------------------------------|-----------|---|
| 1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT. MM | - Ketua |  |
| 2. Dr. Ida Bagus Cempena, MM | - Anggota |  |
| 3. Drs. Ec. Johannes Silalahi. 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 bertandatangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : SULISTIANA (P)
2. NBI : 1211700045
3. Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS
4. Program Studi : MANAJEMEN
5. NIK (KTP) : 3504074610980001
6. Alamat Rumah (KTP) : Dsn Krajan, Rt 03 Rw 03, Ds.
Kedoyo, Kec.Sendang, Kab.

Tulungagung

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffe Shop Rumalaman Tulungagung”

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 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 26 Juni, 2021

Yang Membuat,



(Sulistiana)



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 sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulistiana
NBI : 1211700045
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 KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE
SHOP RUMALAMAN TULUNGAGUNG**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 Surabaya
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,

TEL. 20
METERAI
TEMPEL
E872AAJX428469501
(Sulistiana)

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 Manajemen 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 :

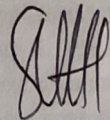
1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT. MM selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. 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, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 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. Seluruh staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu dan mendukung saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Dengan segala kerendahan hati ucapan terima kasih kepada keluarga besar, teristimewa kepada kedua orangtua, Ayahanda Poniman dan Ibunda Suti yang

telah memberikan dukungan doa, dan motivasi, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada sahabat Grup 80 jt yang senantiasa menemani dalam keadaan apapun memberi doa dan semangat dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Kepada sahabat terimakasih penulis ucapkan kepada Ella Ratna Dewi yang selalu memberikan dukungan, dan semangat kepada penulis.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, saya menyadari masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 26 Juni, 2021



Penulis

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFE SHOP
RUMALAMAN TULUNGAGUNG**

**Oleh :
Sulistiana**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *coffe shop* Rumalaman Tulungagung, menganalisis dan membuktikan apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *coffe shop* Rumalaman Tulungagung, menganalisis dan membuktikan apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *coffe shop* Rumalaman Tulungagung, menganalisis dan membuktikan apakah kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di *coffe shop* Rumalaman Tulungagung. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, data kuantitatif yaitu nilai yang di jelaskan dalam angka-angka (Numeric) dengan metode statistika. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quota sampling* dengan 100 responden kepuasan konsumen di *coffe shop* Rumalaman Tulungagung. Analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji-t dan uji-F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop* Rumalaman Tulungagung. Kualias layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop* Rumalaman Tulungagung. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop* Rumalaman Tulungagung. Kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *coffe shop* Rumalaman Tulungagung.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION AT RUMALAMAN TULUNGAGUNG COFFEE SHOP

By :
Sulistiana

ABSTRACT

This research is based on the existing phenomena. The purpose of this study is to analyze and prove whether product quality affects consumer satisfaction at the Rumalaman Tulungagung coffee shop, analyze and prove whether service quality affects customer satisfaction at the Rumalaman Tulungagung coffee shop, analyze and prove whether location affects customer satisfaction at the coffee shop Rumalaman Tulungagung, analyze and prove whether product quality, service quality and location have a joint effect on customer satisfaction at the Rumalaman Tulungagung coffee shop. The type of data used in this study is quantitative data, quantitative data is the value described in numbers (numeric) with statistical methods. The technique used in this research is quota sampling with 100 respondents of consumer satisfaction at the coffee shop Rumalaman Tulungagung. The data analysis used is multiple linear regression analysis, t-test and F-test.

The results showed that product quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Coffee Shop Rumalaman Tulungagung. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Coffee Shop Rumalaman Tulungagung. Location has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Coffee Shop Rumalaman Tulungagung. Product quality, service quality and location simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Rumalaman Tulungagung coffee shop.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Location and Customer Satisfaction.

RINGKASAN

Coffee Shop Rumalaman Tulungagung adalah tempat yang biasanya untuk remaja atau kalangan muda untuk santai dan berkumpul bersama teman - teman sambil menikmati secangkir kopi dan minuman lain beserta camilan ringan. *Coffee shop* Rumalaman berlokasi di Jalan Dr Wahidin Suhirohudo, Kepatihan Kecamatan Tulungagung, Jawa Timur. Permasalahan yang dikaji adalah apakah ada pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan apakah ada pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah konsumen Rumalaman Tulungagung. Teknik yang digunakan dalam mengambil sampel adalah menggunakan *quota sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dan uji F.

Hasil hipotesis Uji t menunjukkan variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffee Shop* Rumalaman Tulungagung. KPr terhadap KK menghasilkan nilai koefisien (*Standardized Coefficient*) positif sebesar 0,730 dan *Sig-Value* sebesar 0,000. Oleh karena *Sig-Value* (0,000) < Sig.Tolerance (0,05) maka kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffee Shop* Rumalaman Tulungagung, pengaruh KL terhadap KK menghasilkan nilai koefisien (*Standardized Coefficient*) positif sebesar 0,214 dan *Sig-Value* sebesar 0,001. Oleh karena *Sig-Value* (0,001) < Sig.Tolerance (0,05) maka Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada *Coffee Shop* Rumalaman Tulungagung, pengaruh LK terhadap KK menghasilkan nilai koefisien (*Standardized Coefficient*) positif sebesar 0,131 dan *Sig-Value* sebesar 0,027. Oleh karena *Sig-Value* (0,027) < Sig.Tolerance (0,05) maka lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil hipotesis uji F menunjukan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari F_{hitung} sebesar 73, 239 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ (*level of significant*).

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SUMMARY

Coffee Shop Rumalaman Tulungagung is a place that is usually for teenagers or young people to relax and gather with friends while enjoying a cup of coffee and other drinks along with light snacks. The Rumalaman coffee shop is located on Jalan Dr. Wahidin Suhirohudo, Kepatihan, Tulungagung District, East Java. The problem studied is whether there is an effect of product quality, service quality and location on customer satisfaction. This study aims to analyze and prove whether there is an effect of product quality, service quality and location on consumer satisfaction.

The population used for this research is the consumers of Rumalaman Tulungagung. The technique used in taking the sample is using quota sampling. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis, validity test, and reliability test. The hypothesis test used is t test and F test.

The results of the t-test hypothesis show that the product quality variable has a significant effect on consumer satisfaction at the Rumalaman Tulungagung Coffee Shop. KPr to KK produces a positive coefficient (Standardized Coefficient) of 0.730 and a Sig-Value of 0.000. Therefore, Sig-Value (0.000) < Sig.Tolerance (0.05) then product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Service quality has a significant effect on Consumer Satisfaction at the Coffee Shop Rumalaman Tulungagung, the influence of KL on KK produces a positive Standardized Coefficient of 0.214 and Sig-Value of 0.001. Therefore, Sig-Value (0.001) < Sig.Tolerance (0.05) then Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. Location has a significant effect on Consumer Satisfaction at the Coffee Shop Rumalaman Tulungagung, the influence of LK on KK produces a positive coefficient (Standardized Coefficient) of 0.131 and a Sig-Value of 0.027. Therefore, Sig-Value (0.027) < Sig.Tolerance (0.05) then the location has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. The results of the F test hypothesis indicate that product quality, service quality and location simultaneously have a positive and significant influence on consumer satisfaction, this can be seen from the Fcount of 73, 239 with a significant level of $0.000 < 0.05$ (level of significant).

The conclusions of this study indicate that the variables of product quality, service quality, and location have a positive and significant influence on consumer satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
<i>SUMMARY</i>	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pemasara	7
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	9
2.1.3 Kualitas Produk	10
2.1.4 Kualitas Layanan	12
2.1.5 Lokasi	13

2.1.6	Kepuasan Konsumen.....	13
2.2	Penelitian Terdahulu	15
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	18
2.3.1	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.3.2	Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.3.3	Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.4	Kerangka Konseptual	19
2.5	Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		21
3.1	Desain Penelitian.....	21
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	22
3.3.1	Jenis Data	22
3.3.2	Sumber Data.....	22
3.4	Populasi dan Sampel	22
3.4.1	Populasi	22
3.4.2	Sampel.....	22
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6	Devinisi Variabel dan Operasional	23
3.6.1	Definisi Variabel.....	24
3.6.2	Devinisi Operasional Variabel	25
3.7	Proses Pengelolaan Data	26
3.8	Metode Analisis Data	26
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda	26
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	26
3.8.2.1	Uji Validitas	27
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	27
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	28
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas.....	28
3.8.3.3	Uji Heterokedastisitas	29
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis Dan Analisi Data.....	29
3.9.1	Teknik Pengujian Hipotesis	29
3.9.1.1	Uji Signifikan Simultan (f_{test}).....	29
3.9.1.2	Uji Signifikan Parsial (t_{test}).....	29
3.9.2	Uji R^2 (Koefesien Determinasi).....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		31

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	31
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	32
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	32
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Dengan Janis Kelamin 32	
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia.....	32
4.2.2	Deskriptif Hasil Variabel Penelitian.....	33
4.2.2.1	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (Kpr)	34
4.2.2.2	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (KL)	36
4.2.2.3	Analisis Deskriptif Tanggapan RespondeN Terhadap Lokasi (Lk)	38
4.2.2.4	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (KK)	39
4.3	Uji Instrumen	40
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	42
4.4	Analisis Data	43
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	44
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	44
4.4.2.2	Uji Multikoliniearitas.....	46
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.5	Pengujian Hipotesis.....	48
4.5.1	Uji Signifikansi Simultan (f-test).....	48
4.5.2	Uji Signifikansi Parsial (t-test).....	49
4.5.3	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	51
4.6	Pembahasan.....	
4.6.1	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.6.2	Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.6.3	Lokasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.7	Implikasi Penelitian.....	53
4.7.1	Kualitas Produk	53
4.7.2	Kualitas Layanan.....	53
4.7.3	Lokasi.....	54
4.8	Keterbatasan Penelitian.....	

BAB V PENUTUP	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Analisis Uji Grafik Plot	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan RUMALAMAN Tahun 2020-2021	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Dengan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia	32
Tabel 4.3 Kelas Interval	34
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (Kpr)	34
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (KL)	36
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (Lk)	38
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (KK)	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4.11 Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji F	49
Tabel 4.14 Hasil Uji t	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Karakteristik Responden.....	61
Lampiran 2 Hasil Quisioner.....	65
Lampiran 3 Kuesioner Melalui Google Form.....	77
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian.....	80
Lampiran 5 Uji Validitas.....	81
Lampiran 6 Reliability.....	85
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda.....	86
Lampiran 8 Uji Normalitas.....	87
Lampiran 9 Uji multikolinieritas.....	88
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas.....	88
Lampiran 11 Uji F.....	89
Lampiran 12 Uji t.....	89
Lampiran 13 Determinasi (R^2).....	90
Lampiran 14 Kartu Bimbingan.....	91
Lampiran 15 Hasil Turnitin.....	92