

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
KENYAMANAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA MIE GACOAN AMBENGAN SURABAYA



Oleh :

EDWIN WAHYU ABDI PERMANA
NBI : 1211700020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KENYAMANAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MIE GACOAN AMBENGAN SURABAYA



Oleh :

Edwin Wahyu Abdi Permana

NBI: 1211700020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
KENYAMANAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
MIE GACOAN AMBENGAN SURABAYA**

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

SKRIPSI
Oleh:
Edwin Wahyu Abdi Permana

NBI: 1211700020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Edwin Wahyu Abdi Permana
NBI : 1211700020
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mie Gacoan Ambengan Surabaya

Surabaya, Juni 2021

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

Dr. 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 15 Juli 2021.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT.,MM - Ketua

2. Dra. Ratnaningsih Sri Yustini, MM. - Anggota

3. Drs. Ec. Istiono, MBA - 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) | : | EDWIN WAHYU ABDI
PERMANA (L) |
| 2. NBI | : | 1211700020 |
| 3. Fakultas | : | FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS |
| 4. Program Studi | : | MANAJEMEN |
| 5. NIK (KTP) | : | 3578042510970002 |
| 6. Alamat Rumah (KTP) | : | JL. Mustika Baru 33 RT. 09, RW
01, Kelurahan
Ngagel, Kecamatan Wonokromo,
Surabaya |

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kenyamanan Tempat Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Mie Gacoan Ambengan 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 sangsi 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, ... , JUNI, 2021



(Edwin Wahyu Abdi Permana)



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 : Edwin Wahyu Abdi Permana

NBI : 1211700020

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 Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KENYAMANAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIE GACOAN AMBENGAN SURABAYA

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (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,



(Edwin Wahyu Abdi Permana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapan 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 tujuhan kepada:

1. Dengan segala kerendahan hati ucapan terima kasih kepada keluarga besar, teristimewa kepada kedua orangtua, Ayahanda Wahyudi dan Ibunda Sri Zuli H yang telah memberikan dukungan doa, dan motivasi, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. 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.
3. 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.
4. 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 Majanemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. 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.

6. 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.
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 Irma Novitasari penulis ucapan terimakasih karena 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, 06 Juni, 2021



Penulis

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
KENYAMANAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
MIE GACOAN AMBENGAN SURABAYA**

Oleh :

Edwin Wahyu Abdi Permnana

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*, menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*, menganalisis apakah kenyamanan tempat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*, menganalisis apakah kualitas produk, kualitas layanan dan Kenyamanan Tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*. 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 *Simple Random Sampling* dengan 100 responde kepuasan pelanggan di *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*. Analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji-t dan uji-F.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*. Lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*. Kualitas produk,kualitas layanan dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Mie Gacoan Ambengan Surabaya*.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kenyamanan Tempat, Dan Kepuasan Pelanggan.

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PLACE
COMFORT ON CONSUMER SATISFACTION ON MIE GACOAN
AMBENGAN SURABAYA**

By :

Edwin Wahyu Abdi Permana

ABSTRACT

This research is based on the existing phenomena. The purpose of this study is to analyze whether product quality has a partial effect on consumer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya, analyze whether service quality partially affects customer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya, analyze whether place comfort partially affects customer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya, analyzed whether product quality, service quality and place convenience have a simultaneous effect on consumer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya. 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 Simple Random 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 partially had a positive and significant effect on consumer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya. Service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya. Location partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya. Product quality, service quality and location simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Mie Gacoan Ambengan Surabaya.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Place Comfort and Customer Satisfaction

RINGKASAN

Mie Gacoan adalah sebuah merk dagang dari jaringan restaurant mie pedas no 1 di indonesia, yang menjadi anak perusahaan PT Pesta Pora Abadi. Berdiri sejak awal tahun 2016, saat ini merk Mie Gacoan telah tumbuh menjadi market leader, utamanya di provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Kepulauan Bali, dan sedang dalam jalur kuat utk berekspansi menjadi merk terbesar nomor 1 secara nasional. Permasalahan yang dikaji adalah apakah ada pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan apakah ada pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah seluruh konsumen Mie Gacoan Ambengan . Teknik yang digunakan dalam mengambil sampel adalah menggunakan *Simple Random 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.

- a. Hasil Hipotesis Uji t menunjukan variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Ambengan Surabaya. KPr terhadap KP menghasilkan nilai *Standardized Coefficient* sebesar 0,216 dan *Sig-Value* sebesar 0,018 dengan arah positif. Oleh karena *Sig-Value* (0,018) < *Sig.Tolerance* (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Ambengan Surabaya. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Ambengan Surabaya, pengaruh KL terhadap KP menghasilkan nilai *Standardized Coefficient* sebesar 0,281 dan *Sig-Value* sebesar 0,014. Oleh karena *Sig-Value* (0,014) < *Sig.Tolerance* (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kenyamanan Tempat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Ambengan Surabaya, pengaruh KT terhadap KK menghasilkan nilai *Standardized Coefficient* sebesar 0,442 dan *Sig-Value* sebesar 0,000. Oleh karena *Sig-Value* (0,000) < *Sig.Tolerance* (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil hipotesis uji F menunjukan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan kenyamanan tempat secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan, hal ini dapat dilihat dari Fhitung sebesar 132,715 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ (*level of significant*)

Simpulan dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SUMMARY

Mie Gacoan is a trademark of the no 1 spicy noodle restaurant network in Indonesia, which is a subsidiary of PT Pesta Pora Abadi. Established in early 2016, the Mie Gacoan brand has grown to become a market leader, especially in the provinces of East Java, Central Java, West Java, the Bali Islands, and is on a strong path to expand to become the number 1 largest brand nationally. The problem studied is whether there is an effect of product quality, service quality, and comfort of the place partially or simultaneously on customer satisfaction. This study aims to determine and prove whether there is an effect of product quality, service quality, and place comfort on customer satisfaction.

The population used for this research are all consumers of Mie Gacoan Ambengan . The technique used in taking the sample is using Simple Random 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 showed that Product Quality had a significant effect on Customer Satisfaction with Mie Gacoan Ambengan Surabaya. KPr to KP produces a Standardized Coefficient of 0.216 and a Sig-Value of 0.018 in a positive direction. Therefore, Sig-Value (0.018) < Sig.Tolerance (0.05) it can be concluded that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of Mie Gacoan Ambengan Surabaya. Service quality has a significant effect on Customer Satisfaction of Mie Gacoan Ambengan Surabaya, the influence of KL on KP produces a Standardized Coefficient value of 0.281 and a Sig-Value of 0.014. Because Sig-Value (0.014) < Sig.Tolerance (0.05) it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Place Convenience has a significant effect on Customer Satisfaction of Mie Gacoan Ambengan Surabaya, the effect of KT on KK produces a Standardized Coefficient value of 0.442 and a Sig-Value of 0.000. Therefore, Sig-Value (0.000) < Sig.Tolerance (0.05), it can be concluded that the comfort of the place has a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the F test hypothesis indicate that product quality, service quality and place comfort simultaneously have a positive and significant influence on consumer satisfaction, this can be seen from the Fcount of 132.715 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 place comfort partially and simultaneously 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
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
SUMMARY	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	5
2.1.2 Bauran Pemasaran	5
2.1.3 Kualitas Produk	7
2.1.4 Kualitas Layanan	8

2.1.5 Kenyamanan Tempat	9
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Hubungan Antar Variabel	15
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.3 Hubungan Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	16
2.4 Kerangka konseptual	16
2.5 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	19
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	20
3.3.1 Jenis Data	20
3.3.2 Sumber Data	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Definisi Variabel Dan Operasional	22
3.6.1 Definisi Variabel	22
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.7 Proses Pengelolahan Data	24
3.8 Metode Analisis Data dan Analisis Data	25
3.8.1 Metode Analisis Data.....	25
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.8.3 Uji Kualitas Data.....	26

3.8.3.1 Uji Validitas	26
3.8.3.2 Uji Realibilitas	26
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	26
3.8.4.1 Uji Normalitas	27
3.8.4.2 Uji Multikolinieritas	27
3.8.4.3 Uji Heterokedastisitas	27
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis	28
3.9.1 Uji Signifikansi Simultan (f_{test})	28
3.9.2 Uji Sigmifikasi Parsial (t_{test})	28
3.9.3 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	33
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	33
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	33
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
4.2.2 Deskriptif Hasil Variabel Penelitian	35
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (Kpr)	36
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (KL)	38
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Tanggapan RespondeN Terhadap Kenyamanan Tempat (KT)	39
4.2.2.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP)	41
4.3 Uji Instrumen	42

4.3.1 Uji Validitas	42
4.3.2 Uji Realibilitas	44
4.4 Analisis Data	44
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	46
4.4.2.1 Uji Normalitas.....	46
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	48
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5 Pengujian Hipotesis.....	49
4.5.1 Uji Signifikansi Simultan (F_{test})	49
4.5.2 Uji Signifikansi Parsial (t_{test}).....	50
4.5.3 Uji Determinasi (R^2)	52
4.6 Pembahasan	52
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kenyamanan Tempat secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.6.4 Pengaruh Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.7 Implikasi Penelitian	53
4.7.1 Kualitas Produk, Kualitas layanan dan Kenyamanan Tempat Berpengaruh secara bersama-sama Terhadap kepuasan Pelanggan	53
4.7.2 Kualitas Produk	54
4.7.3 Kualitas Layanan.....	54
4.7.4 Kenyamanan Tempat.....	54
4.8 Keterbatasan Penelitian	55

BAB V PENUTUP	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Analisis Uji Grafik Plot	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Daftar Tabel 3.1 Skala Likert	22
Daftar Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Daftar Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Daftar Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Daftar Tabel 4.4 Kelas Interval	36
Daftar Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk 36	
Daftar Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	38
Daftar Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Tempat.....	39
Daftar Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Tanggapan responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
Daftar Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	43
Daftar Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	44
Daftar Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
Daftar Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Statistik	46
Daftar Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Daftar Tabel 4.14 Hasil Uji F	50
Daftar Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Parsial	51
Daftar Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Karakteristik Responden.....	63
Lampiran 2 Hasil Quisioner	70
Lampiran 3 Kuesioner Melalui Google Form	86
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	90
Lampiran 5 Uji Validitas.....	91
Lampiran 6 Reliability	95
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda	96
Lampiran 8 Uji Normalitas	96
Lampiran 9 Uji multikolinieritas.....	97
Lampiran 10 Uji Heterokedastisitas	98
Lampiran 11 Uji F	98
Lampiran 12 Uji t	99
Lampiran 13 Determinasi (R^2)	99
Lampiran 14 Kartu Bimbingan	100
Lampiran 15 Hasil Turnitin.....	101