

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG**



Oleh :

LUCIA MAHARANI TANJAYA

NBI : 1211800111

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG**



Oleh :

LUCIA MAHARANI TANJAYA

NBI : 1211800111

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

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

Oleh :

LUCIA MAHARANI TANJAYA

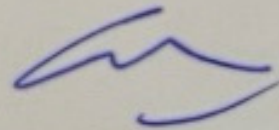
NBI : 1211800111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Lucia Maharani Tanjaya
NBI : 1211800111
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG"

Surabaya, 3 Januari 2023
Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Ec. Rudy Santoso, MM

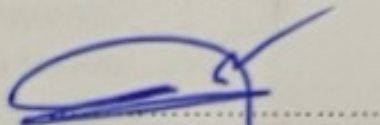
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan 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 10 Januari 2023.

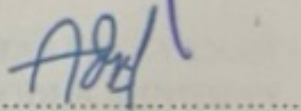
TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

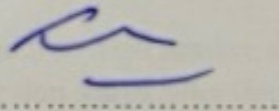
1. Drs. Ec. M. Suyanto, MM - Ketua



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

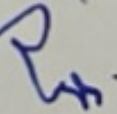


3. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM - Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. Pl. Slamet Rivadi, M.Si., Ak., CA

NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah:

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. Nama Lengkap (KTP) | : Lucia Maharani Tanjaya |
| 2. NBI | : 1211800111 |
| 3. Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis |
| 4. Program Studi | : Manajemen |
| 5. NIK (KTP) | : 8102014909000006 |
| 6. Alamat Rumah (KTP) | : Lingkungan Mathias |

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG

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 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 sebagai 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.

Malang, 3 Januari 2023

Yang Membuat



Lucia Maharani Tanjaya



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 : Lucia Maharani Tanjaya
NBI : 1211800111
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG"

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 : 3 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Lucia Maharani Tanjaya

MOTTO

"Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali".

~ Nelson Mandela ~

"Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu".

~ Bobby Unser ~

"Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui".

~ Aristotle Onassis ~

"Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik".

~ Bambang Pamungkas ~

"Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran".

~ Albert Einstein ~

"Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak".

~ Ralph Waldo Emerson ~

"Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan".

~ Najwa Shihab ~

"Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis".

~ Aristoteles ~

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah nya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG" dengan penuh kebanggaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. 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 wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
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. Kepada keluarga saya, terutama Ayah dan Ibu saya yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasihat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tidak pernah tergantikan hingga saya selalu kuat dalam menjalani setiap rintangan yang ada di depan sana.

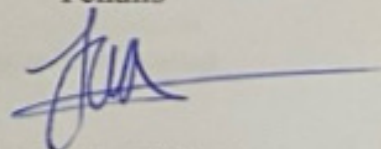
6. Untuk adik saya Geovanni Andrey Tanjaya terima kasih telah memberikan semangat, support dan motivasi selama ini. Semoga kelak menjadi yang terbaik kedepannya.
7. Untuk kekasih saya Briyan Jo, terima kasih atas segala support dan motivasi selama ini. Berterima kasih juga untuk selalu menjadi tempat keluh kisahku. Semoga kita kelak menjadi pasangan seumur hidup, Aamiin Yra.
8. Untuk teman saya Cindy Fatika Sari yang selalu bersama-sama memberikan support masing-masing agar selalu semangat menyelesaikan skripsi dengan selesai.
9. Untuk teman saya Rifka Alifia Safira terima kasih telah mendengarkan untuk tempat keluh kisah disaat saya terpuruk dan kamu kasih solusi terbaik.
10. Untuk teman saya Syafira Nurfa'izah terima kasih selalu support dan menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi hingga saat ini. Semoga kelak menjadi yang terbaik kedepannya Aamiin.

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 best way to get started is less talking and do more." Cara terbaik untuk memulai adalah sedikit berbicara dan berbuat lebih banyak.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Malang, 3 Januari 2023

Penulis



Lucia Maharani Tanjaya

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG

Saat ini, di tengah kesibukan yang padat karena bekerja dan beraktivitas, banyak masyarakat membutuhkan tempat untuk sekedar bersantai menikmati minuman bersama teman maupun keluarganya. Banyak pengusaha yang membuka bisnis minuman dikarenakan minuman merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Di Indonesia, selain mengonsumsi air mineral, masyarakat juga mengonsumsi susu. Populernya susu membuat banyak pengusaha pada bidang minuman mulai mencoba inovasi baru dalam bisnisnya. Contoh inovasi susu yang populer adalah susu yang dikombinasikan dengan bubuk perasa yang dilarutkan dengan air dan topping yang biasa dikenal dengan bubble atau boba. Guna menarik pelanggan penting bagi setiap perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas produknya.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh dari Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Minuman ESQUE Di Kota Malang. Sampel diambil sebanyak 60 responden berdasarkan metode accidental sampling. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan antara lain, uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini juga menjelaskan bahwa Kepuasan Konsumen di pengaruhi model sebesar 96,1%, sedangkan sisanya 3,9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda serta Uji T dan Uji F untuk menguji hipotesis.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION ON ESQUE DRINK PRODUCTS IN MALANG CITY

Currently, in the midst of hectic activities due to work and activities, many people need a place to just relax and enjoy a drink with friends and family. Many entrepreneurs open a beverage business because drinks are a basic need for everyone. In Indonesia, besides consuming mineral water, people also consume milk. The popularity of milk has made many entrepreneurs in the beverage sector start trying new innovations in their business. An example of a popular milk innovation is milk combined with flavoring powder dissolved in water and a topping commonly known as bubble or boba. In order to attract customers, it is important for every company to always improve the quality of its products.

This study aims to prove and analyze the effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction in ESQUE Beverage Products in Malang City. Samples were taken as many as 60 respondents based on the accidental sampling method. While the classic assumption test used includes the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. The results of the study show that product quality and service quality have a significant effect on consumer satisfaction.

This study also explains that consumer satisfaction is influenced by the model by 96.1%, while the remaining 3.9% is influenced by other variables or factors not examined in this study. The analysis technique used is multiple linear regression analysis and T test and F test to test the hypothesis.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN ESQUE DI KOTA MALANG

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{sig} 0,028 > 0,05$, sehingga kesimpulannya adalah variabel Kualitas Produk (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada produk minuman ESQUE Di Kota Malang (Y). Dengan demikian hipotesis pertama berbunyi "Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada produk minuman ESQUE Di Kota Malang".

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{sig} 0,000 < 0,05$, sehingga kesimpulannya adalah variabel Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada produk minuman ESQUE Di Kota Malang (Y). Dengan demikian hipotesis kedua berbunyi "Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada produk minuman ESQUE Di Kota Malang".

Berdasarkan hasil analisis Konstanta (a) yang dihasilkan sebesar 5,517 menunjukkan bahwa besarnya nilai Kepuasan Konsumen (Y) adalah 5,517 jika faktor yang lain adalah nol. Hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai F_{sig} sebesar $0,000 < 0,05$. Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah terhadap Kepuasan Konsumen (Y), sehingga dapat diartikan bahwa jika semakin meningkat Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) maka Kepuasan Konsumen (Y) juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya jika semakin menurun Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) maka Kepuasan Konsumen (Y) akan semakin menurun. Hal ini berarti hipotesis yang ketiga berbunyi "Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada produk minuman ESQUE Di Kota Malang" dinyatakan diterima.

SUMMARY

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION ON ESQUE DRINK PRODUCTS IN MALANG CITY

Based on the results of the analysis, it shows that the Product Quality variable has a significant effect on Consumer Satisfaction. Malang City (Y). Thus the first hypothesis reads "Product Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction on ESQUE beverage products in Malang City".

Based on the results of the analysis, it shows that the Service Quality variable has a significant effect on Consumer Satisfaction. Malang City (Y). Thus the second hypothesis reads "Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction on ESQUE beverage products in Malang City".

Based on the results of Constant analysis (a), the resulting value of 5.517 indicates that the value of Consumer Satisfaction (Y) is 5.517 if the other factors are zero. The results of the F test show that Product Quality (X1) and Service Quality (X2) have an effect on Consumer Satisfaction (Y). This is evidenced by the F sig. of $0.000 < 0.05$. The influence of product quality (X1) and service quality (X2) shows a positive direction or unidirectional relationship to consumer satisfaction (Y), so it can be interpreted that if product quality (X1) and service quality (X2) increase, consumer satisfaction (Y) increases. will also increase, and vice versa if Product Quality (X1) and Service Quality (X2) decrease, Consumer Satisfaction (Y) will decrease. This means that the third hypothesis reads "Product Quality (X1) and Service Quality (X2) simultaneously affect Consumer Satisfaction (Y) on ESQUE beverage products in Malang City" is declared accepted.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
RINGKASAN.....	xii
SUMMARY.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat bagi Perguruan Tinggi.....	3
1.4.2 Manfaat bagi peneliti.....	3
1.4.3 Manfaat bagi kepuasan konsumen.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Manajemen.....	5
2.1.2 Pemasaran.....	5
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.4 Konsep Pemasaran.....	6
2.1.5 Bauran Pemasaran.....	6
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.7 Kualitas Produk.....	7

2.1.8	Kualitas Pelayanan	10
2.1.9	Kepuasan Konsumen	11
2.2	Penelitian Terdahulu	13
2.2.1	Hubungan Variabel Bebas Terhadap Variabel terikat	15
2.3	Kerangka Konseptual	16
2.4	Hipotesis	16
BAB III	METODE PENELITIAN	17
3.1	Desain Penelitian	17
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian	17
3.3	Jenis dan Sumber Data	17
3.3.1	Jenis Data	17
3.3.2	Sumber Data	17
3.4	Populasi dan Sampel	18
3.4.1	Populasi	18
3.4.2	Sampel	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data	19
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional	19
3.6.1	Definisi Variabel	19
3.6.2	Definisi Operasional	20
3.7	Proses Pengolahan Data	22
3.8	Metode Analisis Data dan Analisis Data	22
3.8.1	Uji Instrumen	22
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	23
3.9	Analisis Data	24
3.9.1	Analisis Regresi Berganda	24
3.9.2	Uji Koefisien Determinasi R ²	25
3.10	Teknik Pengujian Hipotesis	25
3.10.1	Uji Parsial (Uji T)	25
3.10.2	Uji Simultan (Uji F)	25
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1	Gambaran Umum ESQUE	27
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan	27
4.1.3	Struktur Organisasi ESQUE	28
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	30
4.2.1	Deskripsi Responden	30
4.3	Uji Instrumen	31

4.3.1	Hasil Validitas dan Uji Reliabilitas	31
4.4	Uji Asumsi Klasik	35
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	35
4.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	36
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
4.5	Analisis Data	38
4.5.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
4.6	Pengujian Hipotesis	40
4.6.1	Uji Simultan (Uji F)	40
4.6.2	Uji Parsial (Uji t)	41
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	42
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	42
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	42
4.7.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	43
4.8	Implikasi Penelitian	43
4.9	Keterbatasan Penelitian	44
BAB V	PENUTUP	45
5.1	Simpulan	45
5.2	Saran	45
	DAFTAR PUSTAKA	47
	LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi ESQUE	28
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	38
Gambar 4.3 Diagram Berdistribusi Normal	40
Gambar 4.4 Diagram Berdistribusi Lognormal	42
Gambar 4.5 Diagram Berdistribusi Lognormal	44
Gambar 4.6 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	46
Gambar 4.7 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	48
Gambar 4.8 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	50
Gambar 4.9 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	52
Gambar 4.10 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	54
Gambar 4.11 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	56
Gambar 4.12 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	58
Gambar 4.13 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	60
Gambar 4.14 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	62
Gambar 4.15 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	64
Gambar 4.16 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	66
Gambar 4.17 Uji Nilai-nilai Variabel Kuadrat Produk	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert	22
Tabel 3.2 Tingkat Reabilitas	23
Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.4 Deskripsi Berdasarkan Pendapatan	31
Tabel 4.5 Interval Kelas	31
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	32
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	34
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.14 Regresi Linear berganda	39
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi dan Determinasi	40
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji f)	41
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Izin Untuk Mengadakan Penelitian	51
LAMPIRAN 2 Kartu Bimbingan	52
LAMPIRAN 3 Surat Balasan	53
LAMPIRAN 4 Surat Telah Melaksanakan	54
LAMPIRAN 5 Kuesioner	55
LAMPIRAN 6 Tabulasi	60
LAMPIRAN 7 Data Di olah	65
LAMPIRAN 8 Hasil Turnitin	71