

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES
KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA**



Oleh :

NOVITA ALMARATUS SHOLIKHA

NBI : 1211900199

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES
KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA**



Oleh :

Novita Almaratus Sholikha

NBI : 1211900199

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh :

Novita Almaratus Sholikha

NBI : 1211900199

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Novita Almaratus Sholikha
NBI : 1211900199
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA

13 Juni 2023

Mengetahui/Menyetujui Pembimbing,



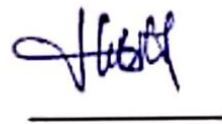
Dr. Ida Ayu Sri Brahmayanti, MM

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 :

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ida Ayu Sri Brahmayanti,MM – Ketua



2. Dr. Tri Andjarwati,MM – Anggota



3. Dr. Estik Hari Prastiwi,SE,MM. – Anggota



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekar,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak.,CA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Novita Almaratus Sholikha
NBI : 1211900199
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
NIK : 3522076211010001
Alamat Rumah : Ds. Panunggalan Dk. Tlapak RT/RW 005/003 Kec.
Sugihwaras kab. Bojonegoro

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR 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 apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan saya akan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya 05 Juli 2023

Penulis



Novita Almaratus Sholikha



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS
1945 SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)
E-mail: perpus@untag-

**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 Lengkap : Novita Almaratus Sholikha
NBI : 1211900199
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PRESEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA”

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 : 07 Juli 2023

Surabaya, 07 Juli 2023

Yang Menyatakan



(Novita Almaratus Sholikha)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT, serta tak lupa sholawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW atas petunjuk dan risalah-Nya, serta doa restu dan dorongan dari berbagai pihak-pihak yang telah membantu penyusun untuk memberikan referensi dalam pembuatan skripsi ini sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul “PENGURUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN ES KRIM MIXUE DI OUTLET MERR SURABAYA” .

Selama menyusun skripsi ini banyak sekali hambatan yang penyusun lewati dan tanpa bantuan banyak pihak tentu akan sulit untuk penyusun menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penyusun mengucapkan ribuan terima kasih kepada :

1. Dr. Ida Ayu Sri Brahmayanti, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya, serta terima kasih juga telah membantu saya dalam melaksanakan proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. 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. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan selama saya menempuh program studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ec 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 membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendoakan saya agar diperlancar dan dipermudahkan dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Nenek dan Kakek saya yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan memotivasi saya untuk bangkit dan terus semangat dalam mengejar mimpi.
8. Novia Kartiana Sari, Sahabat saya yang selalu memberikan support sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik serta menjadi sahabat untuk tempat bertukar cerita.
9. Teman-teman terdekat saya yang selalu membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu serta semoga Allah SWT selalu melimpahkan berjuta karunianya dalam semua amal kebaikan kita serta diberikan balasan yang baik pula. Aamiin

Surabaya, 10 Juni 2023



Novita Almaratus Sholikha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, persepsi Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian es krim mixue di outlet merr surabaya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Es Krim Mixue dari populasi tersebut menghasilkan sampel sebanyak 80 responden. Metode penentuan sampel dengan menggunakan sampel Accidental (penentuan sampel berdasarkan kebetulan). Metode analisis penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, Uji R², Uji t dan Uji f dengan menggunakan SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian ini, apabila dilihat dari Uji t variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya karena nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai thitung $2,902 > t_{tabel} 1,991$, persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya karena nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$ dan nilai thitung $2,441 > t_{tabel} 1,991$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya karena nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai thitung $3,131 > t_{tabel} 1,991$. Sedangkan dilihat dari uji F secara simultan variabel kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya dengan tingkat signifikansi $0,000 < ,05$ dan nilai Fhitung $34,962 > F_{tabel} 1,991$.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality, price perception and service quality on consumer satisfaction in purchasing mixed ice cream at Merr Surabaya outlets. The independent variable in this study is the purchase decision. The population of this study were all Mixue Ice Cream customers from this population, resulting in a sample of 80 respondents. Sampling method using Accidental sampling (sampling based on coincidence). The research analysis method used is validity test, reliability test, classical assumption, multiple linear regression analysis, R^2 test, t test and f test using SPSS version 25.

Based on the results of this study, when viewed from the t test the product quality variable has a significant effect on consumer satisfaction at Ice Cream Mixue at the Merr Surabaya Outlet because the significance value is $0.005 < 0.05$ and the t count is $2,902 > t$ table $1,991$, price perception has a significant effect on consumer satisfaction on Mixue Ice Cream at Merr Surabaya Outlets because the significance value is $0.017 < 0.05$ and the t count value is $2.441 > t$ table 1.991 , service quality has a significant effect on consumer satisfaction at Mixed Ice Cream at Merr Surabaya Outlets because the significance value is $0.002 < 0.05$ and t count $3.131 > t$ table 1.991 . Meanwhile, it can be seen from the simultaneous F test that the product quality, price perception and service quality variables influence consumer satisfaction at Mixed Ice Cream at Merr Surabaya Outlets with a significance level of $0.000 < .05$ and a F count value of $34.962 > F$ table 1.991 .

Keywords: Product Quality, Price Perception, Service Quality and Consumer Satisfaction

RINGKASAN

Mixue Ice Cream & Tea beralamat di JL. Dr. Ir. H. Soekarno, No. 416 A, Kedung Baruk, Kec Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur. Saat ini mixue sedang digemari oleh masyarakat dikarenakan memiliki cita rasa yang khas dan cara pemasaran yang menarik sehingga mampu menarik konsumen untuk melakukan pembelian .

Adapun tujuan penelitian yang dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas adalah untuk membuktikan dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya. Metode dalam penelitian ini yaitu dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini diperoleh 80 sampel konsumen. Untuk uji instrumen penelitian menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan Uji t dan Uji F

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa secara parsial (t) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai thitung $2,902 > t_{tabel} 1,991$, persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$ dan nilai thitung $2,441 > t_{tabel} 1,991$, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Es Krim Mixue di Outlet Merr Surabaya nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai thitung $3,131 > t_{tabel} 1,991$. Dari hasil uji simultan (F) menunjukkan tingkat signifikansi $0,000 < ,05$ dan nilai Fhitung $34,962 > F_{tabel} 1,991$ artinya kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Simpulan dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) Presepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (4) Kualitas Produk, Presepsi Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SUMARRY

Mixue Ice Cream & Tea is located at JL. Dr. Ir. H. Soekarno, No. 416 A, Kedung Baruk, Rungkut District, Surabaya City, East Java. Currently mixue is being favored by the public because it has a distinctive taste and an attractive way of marketing so that it can attract consumers to make purchases.

The research objectives achieved in accordance with the formulation of the problem that has been described above are to prove and analyze the effect of product quality, price perception and service quality on consumer satisfaction in purchasing mixed ice cream at Merr Surabaya outlets. The method in this study is the quantitative approach method. The population in this study obtained 80 consumer samples. To test the research instrument using the Validity Test and Reliability Test. The data analysis technique used is the Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression and the Coefficient of Determination while testing the hypothesis using the t test and F test

Based on the results of the study it was found that partially (t) product quality had an effect on consumer satisfaction at Mixed Ice Cream at Merr Surabaya Outlets with a significance value of $0.005 < 0.05$ and $t_{count} 2,902 > t_{table} 1,991$, price perceptions affected consumer satisfaction at Mixed Ice Cream at the Merr Surabaya Outlet the significance value was $0.017 < 0.05$ and the $t_{count} 2.441 > t_{table} 1.991$, service quality affected consumer satisfaction at Ice Cream Mixue at Merr Surabaya Outlets the significance value was $0.002 < 0.05$ and the $t_{count} 3.131 > t_{table} 1.991$. From the results of the simultaneous test (F) shows a significance level of $0.000 < .05$ and the value of $F_{count} 34.962 > F_{table} 1.991$ means that product quality, price perception, and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

The conclusions of this study are to show that (1) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (2) Price perception has a positive and significant effect on customer satisfaction (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (4) Product Quality, Perception Price and Quality of Service simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
SUMARRY	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Penulis.....	6
1.4.2 Bagi Pemilik Usaha.....	6
1.4.3 Bagi pembaca	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen	7
2.1.2 Pemasaran.....	7
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.4 Konsep Pemasaran	8
2.1.5 Bauran Pemasaran	9
2.1.6 Perilaku Konsumen	10
2.1.6.1 Tujuan Perilaku Konsumen.....	10
2.1.6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	10
2.1.7 Kualitas Produk	11

2.1.7.1	Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.1.7.2	Manfaat Kualitas Produk.....	11
2.1.7.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	12
2.1.7.4	Tujuan Produk.....	13
2.1.7.5	Indikator Kualitas Produk.....	13
2.1.8	Presepsi Harga.....	13
2.1.8.1	Pengertian Presepsi Harga.....	13
2.1.8.2	Metode Penetapan Harga.....	14
2.1.8.3	Indikator Presepsi Harga.....	14
2.1.8.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	15
2.1.9	Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.9.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.9.2	Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.9.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.9.4	Indikator Kualitas pelayanan.....	19
2.1.10	Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.10.1	Pengertian Kepuasan konsumen.....	20
2.1.10.2	Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.10.3	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.10.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.10.5	Indikator Kepuasan Konsumen.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1	Hubungan Antar Variabel.....	29
2.2.1.1	Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.1.2	Hubungan Antara Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.1.3	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2.3	Kerangka Konseptual.....	30
2.4	Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Desain Penelitian.....	33
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	33

3.3	Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1	Jenis Data.....	33
3.3.2	Sumber Data	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional	35
3.6.1	Definisi Variabel.....	35
3.6.2	Definisi Operasional	36
3.7	Proses Pengolahan Data.....	39
3.8	Uji Instrument	39
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.9	Analisis Data	42
3.9.1	Analisis Regresi Berganda	42
3.9.2	Uji Koefisien Determinasi R^2	42
3.10	Teknik Pengujian Hipotesis	43
3.10.1	Uji Parsial (Uji t)	43
3.10.2	Uji Simultan (Uji F).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		455
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	455
4.1.1	Profil Perusahaan Es Krim Mixue	455
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	455
4.2	Deskripsi Hasil penelitian	45
4.2.1	Deskripsi Responden	455
4.2.1.1	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.1.2	Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.1.3	Deskripsi Berdasarkan Usia	46
4.2.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.3	Uji Instrumen	50
4.3.1	Uji Validitas.....	50
4.3.2	Uji Reliabilitas	53
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1	Uji Normalitas.....	54
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	55
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	56
4.5	Analisis Data.....	57

4.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	57
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi R^2	58
4.6 Teknik Pengujian Hipotesis.....	59
4.6.1 Uji Parsial (t).....	59
4.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	60
4.7 Pembahasan Hasil temuan Penelitian.....	60
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.7.2 Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
4.8 Implikasi Penelitian.....	62
4.9 Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN PENELITIAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penghargaan Es Krim	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.4 Interval Kelas	47
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	48
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Presepsi Harga.....	50
Tabel 4.7 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji heterokedastisitas.....	56
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	68
Lampiran 2 Kualitas Produk (X1).....	69
Lampiran 3 Presepsi Harga (X2).....	70
Lampiran 4 Kualitas Pelayanan (X3).....	72
Lampiran 5 Kepuasan Konsumen (Y).....	74
Lampiran 6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Prooduk (X1).....	75
Lampiran 7 Jawaban Responden Variabel Presepsi Harga (X2)	78
Lampiran 8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	81
Lampiran 9 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	84
Lampiran 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Produk (X1) ..	87
Lampiran 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Presepsi Harga (X2) ...	88
Lampiran 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X3)	89
Lampiran 13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan konsumen (Y)	90
Lampiran 14 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Produk (X1).....	91
Lampiran 15 Hasil Pengujian Variabel Presepsi Harga (X2).....	92
Lampiran 16 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	93
Lampiran 17 Hasil Pengujian Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	94
Lampiran 18 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	95
Lampiran 19 Uji Normalitas	96
Lampiran 20 Uji Multikolinearitas.....	97
Lampiran 21 Uji Heterokedastisitas.....	98
Lampiran 22 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	99
Lampiran 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	100
Lampiran 24 Hasil Uji t.....	101
Lampiran 25 Hasil Uji F.....	102
Lampiran 26 Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 27 Kartu Bimbingan Skripsi	104
Lampiran 28 Surat Persetujuan Penelitian	105
Lampiran 29 Hasil Trunitin.....	106

