

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA INDOMARET DI DESA WRINGINANOM
KABUPATEN GRESIK**



OLEH :

NELA DEVITASARI

NBI : 1211600097

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET DI DESA
WRINGINANOM KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Di ajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

NELA DEVITASARI

NBI: 1211600097

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NamaLengkap : Nela Devitasari

NBI : 1211600097

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

JudulSkripsi :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik.

Surabaya,,, 2019

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

Dr. Ida BagusCempena, 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 2020.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM **Ketua** _____

2. Dra. Ec. Endang Setyowati, M.Si **-Anggota** _____

3. Dra. Ec. Achmad Effendi, M.M **-Anggota** _____

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

Dr. H. Slamet Riyadi, MSi., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319



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 bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nela Devitasari

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Menejemen

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET DI DESA WRINGINANOM KABUPATEN GRESIK”

Dengan **Hak Bebas Royalty Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasi karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 14 juli 2020

(Nela Devitasari)

Motto

Memayu hayuning pribadi; memayu hayuning kulawarga; memayu hayuning sesama; memayu hayuning bawana.

“Berbuat baik bagi diri sendiri, berbuat baik bagi keluarga, berbuat baik bagi sesama manusia, berbuat baik bagi makhluk hidup dan seluruh dunia”

Kata Persembahan :

1. Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah meridhoi dengan memberikan kesabaran, kekuatan, dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Bapak Kamdari dan Ibu Susana yang telah menjadi orang tua terbaik dalam hidup saya. Terimakasih untuk cinta, sayang, dan ketulusan dalam mendidik saya dengan sangat baik, serta dukungan yang tiada henti diberikan untuk kesuksesan saya.
3. Teman-teman seperjuangan : Indah Juliadi, Berri Hamidi, Awanda Ni'mathul Hidayah, Khairunnisa Mahdiya dan semua pihak yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan untuk kelancaran proses penelitian sampai selesainya penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSIHARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET DI DESA WRINGINANOM KABUPATEN GRESIK” Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada akhirnya, dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak sehingga dalam waktu yang relatif singkat skripsi yang sederhana ini dapat terwujud. Oleh karena itu, penulis berkenan untuk menyampaikan ucapan terimakasih dengan setulus hati kepada pihak-pihak yang telah ikut membantu dalam penulisan skripsi ini :

1. Dr. Ida Bagus Cempana, 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 bersedia membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
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 Akuntansi 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 Akuntansi 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. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Keluarga tercinta dan semoga selalu dalam ridha Allah, orang tua saya Ibu Susana dan Bapak Kamdariserta Nenek saya Kadtijah,yang tiada hentinya selalu memberikan do'a, dukungan, perhatian serta sabar dan pengertiannya.
6. Kepada mentor saya sekaligus teman saya Berri Hamidi, yang mana telah memberikan pembelajaran berarti dan semangat selama pengerjaan skripsi.
7. Kepada calon saya Tian Panuju yang selalu memberikan semangat dan mendampingi saya setiap saat di kondisi apapun dalam pengerjaan skripsi.
8. Seluruh teman-teman dan khususnya sahabat saya Indah Juliadi, Khairunnisa Mahdiya dan Awanda Ni'mathul Hidayah serta untuk Ifani Ulul Azmidan Galuh Minandra Aji Mulyo yang telah setia menemani saat mengerjakan skripsi, serta telah memberikan bantuan dan dukungan semangatnya untuk proses menyusun skripsi ini terimakasih banyak.

Dalam bagian akhir kata pengantar ini, saya Nela Devitasari selaku penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan atau kekurangan, karena sebagai penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Dengan iringan do'a semoga skripsi ini bisa bermanfaat dalam pengembangan pendidikan dan wacana berpikir kita bersama yang membangun demi kebaikan dimasa mendatang. Terimakasih.

Surabaya, 01 Juni 2020

Penulis

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET DI DESA WRINGINANOM KABUPATEN GRESIK

Semakin ketatnya persaingan industri ritel di Indonesia saat ini, terbukti dengan banyaknya industri ritel yang sudah tersebar luas sampai ke berbagai sudut kota di penjuru tanah air Indonesia, baik itu ritel tradisional maupun ritel modern. Saat ini industri retail yang paling berkembang jenis minimarket. Dalam hal ini minimarket memiliki sistem kualitas pelayanan, harga dan produk yang hampir sama tetapi pada kenyataannya memiliki tingkat pendapatan dan konsumen berbeda. Untuk memberikan kepuasan konsumen ada faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Berdasarkan keterangan di atas bahwa kualitas pelayanan, harga dan produksi mempunyai peranan penting bagi kepuasan konsumen. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang berkelanjutan, dengan harga yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat, dan kelengkapan produk untuk kebutuhan para konsumen, maka akan sulit dalam bersaing dengan industri ritel yang sejenis.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan membagikan kuesioner penelitian tentang, kualitas pelayanan, persepsi harga, kualitas produk, dan kepuasan konsumen kepada 50 responden Indomaret.

Data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang diperoleh dari

responden dengan cara memberikan kuesioner, meliputi identitas dan tanggapan dari responden terhadap variabel penelitian mengenai kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada Indomaret khususnya di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik. Adapun selain data primer juga menggunakan data sekunder yang berupa riser kepustakaan, literatur, artikel, dan jurnal sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat sehingga penelitian ini menggunakan sampel dan hipotesis. Regresi Linear Berganda adalah teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0.000 < 0.05$ pada Indomaret (2) Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0.013 < 0.05$ pada Indomaret (3) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0.001 < 0.05$ pada indomaret (4) Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen, diperoleh f hitung $> f$ tabel yaitu $98.158 > 2.807$ maka H_0 ditolak dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 pada indomaret.

SUMMARY

EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND PRODUCT QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN INDOMARETS IN WRINGINANOM VILLAGE, GRESIK REGENCY

Increasingly fierce competition in the retail industry in Indonesia at this time, evidenced by the number of retail industries that have spread widely to various corners of the city throughout Indonesia, both traditional retail and modern retail. Currently the most developed retail industry is the type of minimarket. In this case the minimarket has a system of quality of service, prices and products that are almost the same but in reality have different levels of income and consumers. To provide customer satisfaction there are factors that need to be considered by the company. Based on the information above, service quality, price and production have an important role for customer satisfaction. Without a quality service that is sustainable, at an affordable price for all people, and the completeness of products for the needs of consumers, it will be difficult to compete with similar retail industries.

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Price Perception, and Product Quality on Consumer Satisfaction at Indomaret in Wringinom Village, Gresik Regency. While the sample in this study is data obtained by distributing research questionnaires about service quality, price perceptions, product quality, and customer satisfaction to 50 Indomaret respondents.

The data used in this study, namely primary data. Primary data is data obtained directly from the research object obtained from respondents by giving questionnaires, including the identity and responses of respondents to research variables regarding service quality, price, product quality and customer satisfaction at Indomaret especially in the village of Wringinom, Gresik Regency. Aside from

primary data, secondary data in the form of literature, literature, articles and journals are in accordance with the research conducted. This type of research will be used is a quantitative and qualitative research methods.

The final result of this study is a description of the causal relationship so that this study uses samples and hypotheses. Multiple Linear Regression is a data analysis technique in this study using IBM SPSS Statistics 20. The results show that: (1) Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction of 0,000 <0.05 on Indomaret (2) Price Perception has a significant effect on Consumer Satisfaction of 0.013 <0.05 on Indomaret (3) Product Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction of 0.001 <0.05 on Indomaret (4) Service Quality, Price Perception and Product Quality have a significant effect together on Consumer Satisfaction, obtained $f_{count} > f_{table}$ is 98.158 > 2,807 then H_0 is rejected and a significance value of 0,000 is obtained less than 0.05 on Indomaret.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET DI DESA WRINGINANOM KABUPATEN GRESIK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik. Accidental Sampling adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini. Data penelitian diperoleh dengan membagikan kuesioner penelitian tentang, kualitas pelayanan, persepsi harga, kualitas produk, dan kepuasan konsumen kepada 50 responden Indomaret. Regresi Linear Berganda adalah teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0.000 < 0.05$ pada Indomaret, (2) Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0.013 < 0.05$ pada Indomaret, (3) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0.001 < 0.05$ pada indomaret, (4) Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen, diperoleh f hitung $> f$ tabel yaitu $98.158 > 2.807$ maka H_0 ditolak dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 pada indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik.

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

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND PRODUCT QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN INDOMARETS IN WRINGINANOM VILLAGE, GRESIK REGENCY

This study aims to determine how the influence of service quality, price perceptions, and product quality on consumer satisfaction at Indomaret in the village of Wringinom, Gresik Regency. Accidental Sampling is a sampling technique in this study. The research data were obtained by distributing research questionnaires about service quality, price perceptions, product quality, and customer satisfaction to 50 Indomaret respondents. Multiple Linear Regression is a data analysis technique in this study using IBM SPSS Statistics 20. The results of the study show that: (1) Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction of $0.000 < 0.05$ on Indomaret, (2) Price Perception has a significant effect on Consumer Satisfaction of $0.013 < 0.05$ on Indomaret, (3) Product Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction of $0.001 < 0.05$ on Indomaret, (4) Service Quality, Price Perception and Product Quality have a significant effect jointly on Consumer Satisfaction, obtained $f_{count} > f_{table}$ is $98.158 > 2.807$ then H_0 is rejected and a significance value of 0.000 is less than 0.05 in Indomaret in the village of Wringinom, Gresik Regency.

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

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
RINGKASAN.....	x
<i>SUMMARY</i>	<i>xii</i>
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1

1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Secara Teoris.....	3
1.4.2 Secara Praktis.....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	4
2.1.2 Pemasaran.....	5
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.4 Perilaku Konsumen	9
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
2.1.6 Kualitas Pelayanan	12
2.1.7 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.8 Persepsi Harga	14
2.1.9 Penetapan Harga	15
2.1.10 Dimensi Harga	17
2.1.11 Indikator Pengukuran Kewajaran Persepsi Harga.....	18
2.1.12 Produk.....	19

2.1.13 Kualitas Produk.....	19
2.1.14 Dimensi Kualitas Produk.....	20
2.1.15 Indikator Produk.....	21
2.1.16 Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.17 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.18 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.19 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1 Kerangka Konseptual.....	30
2.2.2 Hipotesis.....	31
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2.2 Waktu Penelitian.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber data.....	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33

3.4.1	Populasi Penelitian.....	33
3.4.2	Sampel Penelitian.....	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	37
3.7	Proses Pengolahan Data	41
3.8	Metode Analisis Data.....	42
3.8.1	Uji Validitas.....	42
3.8.2	Uji Reliabilitas	43
3.9	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	44
3.9.1	Teknik Analisis Data.....	44
3.9.2	Teknik Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum.....	49
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan	49
4.1.2	Struktur Organisasi dan Tanggung jawab	50
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1	Deskripsi berdasarkan Karakteristik Responden	51

4.2.2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia	52
4.2.3 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis kelamin	53
4.2.4 Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan	54
4.2.5 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	55
4.2.6 Deskripsi Responden berdasarkan Pendapatan.....	57
4.2.7 Deskripsi Responden berdasarkan Pembelian	58
4.2.8 Deskripsi Tanggapan Responden.....	58
4.2.9 Analisis Deskriptif	58
4.3 Pengujian	66
4.3.1 Uji Validitas.....	66
4.3.2 Uji Reliabilitas	71
4.3.3 Uji Normalitas	72
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas	73
4.3.5 Uji Multikolonieritas.....	74
4.3.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.4 Pengujian Hipotesis.....	78
4.4.1 Uji t (Uji Parsial).....	78
4.4.2 Uji F (Uji Simultan)	79

4.5 Pembahasan	80
4.6 Implikasi Penelitian.....	83
4.7 Keterbatasan Penelitian	89
BAB V. PENUTUP.....	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Indomaret.....	50
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Indomaret	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Liker	36
Tabel 4.1. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan	56
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pembelian	57
Tabel 4.7. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.8. Analisis Deskriptif Persepsi Harga	60
Tabel 4.9. Analisis Deskriptif Kualitas Produk	62
Tabel 4.10. Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.11. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (KP)	67
Tabel 4.12. Uji Validitas Persepsi Harga (PH)	68
Tabel 4.13. Uji Validitas Kualitas Produk (KPR)	69
Tabel 4.14. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (KK)	70
Tabel 4.15. Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.16. Uji Normalitas	72

Tabel 4.17. Uji Multikolonieritas	75
Tabel 4.18. Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.19. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
Tabel 4.20. Uji t (Parsial)	78
Tabel 4.21. Uji F (Simultan).....	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	91
LAMPIRAN 2. Tabulasi Indomaret.....	98
LAMPIRAN 3. Hasil Analisis Deskriptif Responden	100
LAMPIRAN 4. Hasil Analisis Deskripsi Variabel	102
LAMPIRAN 5. Hasil Uji Validitas.....	105
LAMPIRAN 6. Hasil Uji Reliabilitas	109
LAMPIRAN 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	110
LAMPIRAN 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	112
LAMPIRAN 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi	113
LAMPIRAN 10. Hasil Uji t.....	114
LAMPIRAN 11. Hasil Uji F	115