

DAFTAR REFERENSI

- Albari, A. K. (2019). Impact of Service Quality, Product Quality and Price on Customer Satisfaction and loyalty. *AJEFB - Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(4), 49–64. <http://118.97.187.12/pustaka/files/17726/jurnal/the-impact-of-service-quality-product-quality-and-price-on-customer-satisfaction.pdf>
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*.
- Daryanto. (2013). *Manajemen Pemasaran*. (cetakan II).
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multiivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Sulistyono, S., & Tanjung, P. (2019). Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Schneider Electric – Cikarang Plant. *Manajemen Kewirauashaan*, 16(02), 179–188.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management 14 th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 : Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* edisi ke 12, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management (GlobalEdition) 15Th Edition*. New Jersey: Person
- Kasmir.(2017) *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- M. Amir Nasution. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta Edisi 59*.
- Noviyanti, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jimf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2), 21–32. <https://doi.org/10.32493/frkm.v1i2.2538>
- Priyatmo, Duwi. 2014. *Cara Belajar SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Putri, A. P., Wongkar, A., Michael, M., & Balliansa, M. R. (2020). The Influence of Product Quality, Price, and Service Quality in Customer Loyalty at PT.

Cybernetic Makmur Lestari. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(4), 2864–2879. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i4.1306>

- Riduwan. (2015). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Setyo, P. E. (2017, Februari). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1, 755-764
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Saleleng, Nia C.M., Christoffel Kojo dan Merlyn Karuntu. 2014. *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. *Jurnal EMBA vol.2 no.3 September 2014*.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, F., Andy, A., Vincent, V., Steven, S., & Harahap, R. A. (2019). Pengaruh Saluran Distribusi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Alat Kesehatan Merek Omron Pada Pt. Sumber Medika Indonesia Medan (Distributor Alat Kesehatan). *Jurnal Darma Agung*, 27(2), 973. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v27i2.268>

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Responden Kuesioner

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Strata-1 Manajemenn yang sedang mengadakan penelitian dalam rangka pembuatan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan (Survei Konsumen Produk PT. Sigma Andalan Nusa).”

Agar penelitian ini memiliki kredibilitas yang tinggi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jaga kerahasiaannya.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu menjawab kuisisioner penelitian ini.

Hormat Saya,



Ira Harianja

Lanjutan Lampiran 1

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jabatan : Kepala Rumah sakit
 Purchasing
3. Akreditasi rumah sakit : A
 B
4. Lokasi rumah sakit : Jabodetabek
 Luar jabodetabek
5. lama menjadi pelanggan PT.Sigma Andalan Nusa:
 2 Tahun
 .> 2 Tahun
6. Berapa jenis produk yang konsumen pakai:
 2 Produk
 >2 Produk

II. Petunjuk Pengisian

- 1) Kolom jawaban terdiri dari STS,TS,S, dan SS
- 2) Penjelasan
 - STS = Sangat Tidak Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - S = Setuju
 - SS = Sangat Setuju

- 3) Berilah **tanda centang** (√) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan penilaian Bpk/Ibu/Sdr/i berdasarkan kondisi sebenarnya

Lanjutan Lampiran 1

KUESIONER KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1.	Kualitas produk PT. Sigma Andalan Nusa sesuai dengan harga yang di pasarkan				
2.	Kesesuaian spesifikasi produk dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan				
3.	Produk yang ditawarkan PT. Sigma Andalan Nusa bermanfaat				
4.	Desain produk (kemasan produk) yang baik				
5.	Daya tahan produk PT. Sigma Andalan Nusa yang baik				
6.	Harga produk terjangkau oleh pelanggan PT. Sigma Andalan Nusa				
7.	Harga sesuai dengan kualitas produk				
8.	Perbandingan harga suatu produk dengan produk lainnya berbeda				
9.	Potongan harga meningkatkan kuantitas pembelian				
10.	Penampilan fisik layanan PT. Sigma Andalan Nusa				
11.	peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan				
12.	kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan kepada pelanggan				
13.	memberi layanan kepada pelanggan dengan sigap dan cepat dalam melayani				
14.	menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan				
15.	merasakan kepuasan akan terpenuhnya keinginan dan kebutuhan produk				
16.	pengalaman langsung mengenai produk alat-alat kesehatan				
17.	merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas diperolehnya dari suatu kualitas produk				

18.	pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan menyampaikan informasi kepada pelanggan				
19.	memberikan manfaat atau harapan pelanggan				
20.	reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan konsumen bahwa reputasi berupa citra perusahaan				
21.	tempat dimana perusahaan memperjual belikan produk sangat baik				

Lampiran 2 Data Tabulasi Kualitas Produk (X1)

No	Kualitas Produk					Σ
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	3	3	4	3	3	16
2	4	3	4	3	3	17
3	3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	4	4	4	18
6	4	4	4	3	3	18
7	4	3	3	3	4	17
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3		3	12
14	4	3	4	4	4	19
15	3	3	3	3	3	15
16	3	4	4	4	4	19
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	4	4	4	18
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	4	3	16
22	4	4	4	4	4	20
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	4	4	3	3	3	17
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	4	4	4	18
35	3	3	3	3	3	15
36	3	4	3	4	3	17

37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	3	4	16
41	3	3	3	3	4	16
42	3	3	3	3	3	15
43	3	4	4	3	3	17
44	3	3	3	3	4	16
45	4	4	4	4	4	20
46	3	3	3	4	4	17
47	3	3	4	3	3	16
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	4	3	3	16
50	3	3	3	3	3	15
51	4	4	4	3	3	18
52	3	3		3	3	12
53	4	3	3	3	4	17
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	4	3	3	16

Lanjutan lampiran 2 Data Tabulasi variabel Harga (X2)

No	Harg a				Σ
	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	
1	4	4	3	2	13
2	3	4	3	2	12
3	3	3	4	4	14
4	3	3	3	3	12
5	3	3	3	3	12
6	4	3	3	3	13
7	4	4	3	4	15
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	3	3	4	3	13
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12
13	3	3		3	9
14	3	4	3	3	13
15	3	3	3	3	12
16	4	4	3	4	15
17	3	3	3	3	12
18	4	3	3	3	13
19	3	3	3	3	12
20	3	3	3	3	12
21	3	3	3	3	12
22	4	4	4	4	16
23	2	3	2	3	10
24	4	3	4	3	14
25	4	4	4	2	14
26	3	3	3	4	13
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	4	13
29	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	2	11
32	3	3	3	3	12
33	3	3	3	3	12
34	4	4	4	4	16
35	4	4	3	4	15
36	4	4	3	3	14
37	3	3	3	3	12

38	3	3	3	3	12
39	4	4	4	4	16
40	3	3	3	3	12
41	4	3	3	3	13
42	3	4	3	4	14
43	3	4	3	4	14
44	4	3	4	3	14
45	4	4	4	4	16
46	3	3	3	3	12
47	4	4	3	3	14
48	3	3	3	3	12
49	4	4	3	2	13
50	3	3	3	4	13
51	3	4	2	3	12
52	3	3	2	4	12
53	4	4	3	4	15
54	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16

Lanjutan lampiran 2 Data Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

No	Kualitas Pelayanan					Σ
	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	
1	3	4	4	4	4	19
2	2	3	3	3	3	14
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	4	4	4	4	19
6	3	4	4	4	3	18
7	3	3	4	3	3	16
8	3	4	4	3	3	17
9	3	2	3	2	3	13
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
13	2	3	3	3	3	14
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	3	15
21	2	3	3	3	3	14
22	4	4	4	4	4	20
23	3	2	2	2	3	12
24		3	3	4	4	14
25	3	4	4	4	4	19
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	4	3	3	3	3	16
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	2	3	3	3	3	14
32	3	3	3	3	3	15

33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	4	4	20
35	3	4	3	4	4	18
36	2	3	3	3	4	15
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	4	3	4	17
42	4	3	3	3	4	17
43	3	3	4	3	3	16
44	3	4	3	3	3	16
45	4	4	4	4	4	20
46	3	3	3	3	4	16
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	4	4	4	4	19
50	4	3	3	3	3	16
51	3	3	3	4	4	17
52	3	3	3	2	3	14
53	3	3	4	3	3	16
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15

Lanjutan lampiran 2 Data Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Kepuasan pelanggan							Σ
	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	
1	4	4	4	4	4	4	3	27
2	3	3	3	3	3	3	4	22
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	3	3	3	3	3	21
5	3	4	3	3	4	4	3	24
6	3	3	3	4	3	4	3	23
7	3	3	3	3	3	3	3	21
8	3	3	3	3	3	4	4	23
9	3	3	3	3	3	3	3	21
10	3	3	3	3	3	3	3	21
11	3	3	3	3	3	3	3	21
12	3	3	3	3	3	3	3	21
13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	3	3	3	3	3	3	3	21
15	4	3	3	4	4	3	3	24
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	3	3	3	3	3	3	3	21
19	3	3	3	3	3	3	3	21
20	3	3	3	3	3	3	3	21
21	3	3	3	3	3	3	3	21
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	3	3	3	3	4	3	22
24	3	2	3	3	4	4	3	22
25	4	3	3	3	4	4	3	24
26	3	3	4	4	4	4	4	26
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	4	3	3	3	4	3	3	23
29	3	3	3	3	3	3	3	21
30	3	3	3	3	3	3	3	21
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	3	3	3	3	3	3	3	21
33	3	3	3	3	3	3	3	21
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	3	3	3	3	4	4	24
36	4	4	4	4	4	3	4	27

37	3	3	3	3	3	3	3	21
38	3	3	3	3	3	3	3	21
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	3	3	3	3	2	2	3	19
41	3	3	3	4	4	4	4	25
42	3	3	3	3	3	3	3	21
43	4	4	3	3	3	4	3	24
44	3	2	2	3	3	2	3	18
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	3	3	3	3	3	3	3	21
48	3	3	3	3	3	3	3	21
49	4	4	4	4	4	4	3	27
50	3	3	3	3	3	4	3	22
51	4	3	3	3	3	3	3	22
52	3	3	3	3	2	4	4	22
53	3	3	3	3	3	3	3	21
54	3	3	3	3	3	3	3	21
55	3	3	3	3	3	3	3	21

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)

		Correlations					
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	xtotal
x1.1	Pearson Correlation	1	.556**	.421**	.232	.346**	.652**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.091	.010	.000
	N	55	55	54	54	55	55
x1.2	Pearson Correlation	.556**	1	.472**	.391**	.171	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.213	.000
	N	55	55	54	54	55	55
x1.3	Pearson Correlation	.421**	.472**	1	.474**	.322*	.737**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.018	.000
	N	54	54	54	53	54	54
x1.4	Pearson Correlation	.232	.391**	.474**	1	.610**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.091	.003	.000		.000	.000
	N	54	54	53	54	54	54
x1.5	Pearson Correlation	.346**	.171	.322*	.610**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.010	.213	.018	.000		.000
	N	55	55	54	54	55	55
xtotal	Pearson Correlation	.652**	.650**	.737**	.730**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	54	54	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan Lampiran 3

Uji Validitas Variabel Harga (X2)

		Correlations				
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2total
x2.1	Pearson Correlation	1	.587**	.512**	.147	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.283	.000
	N	55	55	54	55	55
x2.2	Pearson Correlation	.587**	1	.208	.209	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000		.131	.125	.000
	N	55	55	54	55	55
x2.3	Pearson Correlation	.512**	.208	1	.171	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.131		.217	.000
	N	54	54	54	54	54
x2.4	Pearson Correlation	.147	.209	.171	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	.283	.125	.217		.000
	N	55	55	54	55	55
x2total	Pearson Correlation	.768**	.692**	.664**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	54	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lanjutan Lampiran 3

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

		Correlations					
		z1	z2	z3	z4	z5	ztotal
z1	Pearson Correlation	1	.343*	.335*	.342*	.353**	.597**
	Sig. (2-tailed)		.011	.013	.011	.009	.000
	N	54	54	54	54	54	54
z2	Pearson Correlation	.343*	1	.729**	.816**	.564**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.000	.000	.000
	N	54	55	55	55	55	55
z3	Pearson Correlation	.335*	.729**	1	.637**	.499**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000		.000	.000	.000
	N	54	55	55	55	55	55
z4	Pearson Correlation	.342*	.816**	.637**	1	.717**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000		.000	.000
	N	54	55	55	55	55	55
z5	Pearson Correlation	.353**	.564**	.499**	.717**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000		.000
	N	54	55	55	55	55	55
ztotal	Pearson Correlation	.597**	.882**	.819**	.836**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	54	55	55	55	55	55
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Lanjutan Lampiran 3

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations								
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	ytotal
Pearson Correlation	1	.673**	.642**	.620**	.652**	.459**	.428**	.792**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
N	55	55	55	55	55	55	55	55
Pearson Correlation	.673**	1	.814**	.642**	.520**	.518**	.456**	.815**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	55	55	55	55	55	55	55	55
Pearson Correlation	.642**	.814**	1	.810**	.657**	.569**	.604**	.896**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	55	55	55	55	55	55	55	55
Pearson Correlation	.620**	.642**	.810**	1	.726**	.533**	.597**	.868**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	55	55	55	55	55	55	55	55
Pearson Correlation	.652**	.520**	.657**	.726**	1	.552**	.392**	.807**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.000
N	55	55	55	55	55	55	55	55
Pearson Correlation	.459**	.518**	.569**	.533**	.552**	1	.533**	.756**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	55	55	55	55	55	55	55	55
Pearson Correlation	.428**	.456**	.604**	.597**	.392**	.533**	1	.703**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.003	.000		.000
N	55	55	55	55	55	55	55	55
Pearson Correlation	.792**	.815**	.896**	.868**	.807**	.756**	.703**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	55	55	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lanjutan lampiran 3

Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,764	5

Uji Reabilitas Variabel Harga (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,621	4

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,857	5

Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,906	7

Lanjutan lampiran 3

Koefisiendeterminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.283	2.212
a. Predictors: (Constant), harga, kualitas produk				

Lanjutan Lampiran 3

Uji t

Uji Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.707	2.939		3.303	.002
	KualitasProduk	.809	.183	.520	4.429	.000

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

Uji Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.120	2.737		4.429	.000
	Harga	.814	.210	.470	3.875	.000

a. Dependent Variable:Kepuasan Pelanggan

Uji Kualitas Produk (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Z)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.769	2.026		2.354	.022
	X1_Total	.697	.126	.605	5.537	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lanjutan lampiran 3

Uji Harga (X₂) terhadap Kualitas Pelayanan (Z)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.306	1.762		3.011	.004
	X2_Total	.820	.135	.640	6.068	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

Uji Kualitas Pelayanan (Z) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.208	2.074		3.475	.001
	Z_Total	.970	.129	.718	7.501	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Lanjutan lampiran 3

Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	194.183	3	64.728	18.944	.000 ^b
	Residual	174.253	51	3.417		
	Total	368.436	54			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Lanjutan lampiran 3

ANALISA JALUR STRUKTURAL I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.467	1.412
a. Predictors: (Constant), X2_Total, X1_Total				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.377	1.966		1.209	.232
	X1_Total	.398	.143	.346	2.782	.008
	X2_Total	.555	.159	.433	3.484	.001
a. Dependent Variable: Z_Total						

Lanjutan lampiran 3

ANALISA JALUR STRUKTURAL II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.527	.499	1.848

a. Predictors: (Constant), kualitas produk, harga, kualitas pelayanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.771	2.610		2.211	.032
	X1_Total	.228	.201	.146	1.135	.262
	X2_Total	-.061	.232	-.035	-.262	.794
	Z_Total	.880	.182	.651	4.847	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Lanjutan lampiran 3

Uji Sobel

Uji sobel Kualitas Produk (X₁) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kualitas Pelayanan (Z)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.769	2.026		2.354	.022
	X1_Total	.697	.126	.605	5.537	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.608	2.512		2.232	.030
	X1_Total	.210	.187	.135	1.124	.266
	Z_Total	.860	.162	.636	5.304	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Lanjutan lampiran 3

Uji sobel Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan (Z)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.306	1.762		3.011	.004
	X2_Total	.820	.135	.640	6.068	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.055	2.358		2.991	.004
	X2_Total	.031	.218	.018	.141	.888
	Z_Total	.954	.170	.706	5.618	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Lanjutan lampiran 3

Uji sobel

Uji sobel Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kualitas Pelayanan (Z)


Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.863	3.081		2.552	.014
	X2_Total	.428	.250	.247	1.713	.093
	X1_Total	.579	.224	.372	2.579	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.771	2.610		2.211	.032
	X2_Total	-.061	.232	-.035	-.262	.794
	X1_Total	.228	.201	.146	1.135	.262
	Z_Total	.880	.182	.651	4.847	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 4



Sigma Andalan Nusa

SURAT KETERANGAN RISET

KETERANGAN RISET PERUSAHAAN
NO. 07/SAN/HRD-HO/VII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masykur
Jabatan : HRD Manager


Dengan ini menerangkan atas :

Nama : Ira Harianja
No. NPM : 21170000105
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Rawamangun)
Fakultas/ Jurusan : Manajemen

Telah selesai melaksanakan Riset di PT. Sigma Andalan Nusa Jakarta yang mana selama ini mahasiswa yang bersangkutan menunjukkan dedikasi yang baik.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan ebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Juli 2021



Masykur
HRD Manager

PT. SIGMA ANDALAN NUSA
Komp. Ruko Mega Grosir Cempaka Mas, Blok M1 No. 42-43 Jl. Letjend. Suprpto Jakarta Pusat - INDONESIA 10640
Telp. +6221 4288 6351 Fax. +6221 4288 6352

Lampiran 5**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITIAN****Data Pribadi**

Nama : Ira Harianja
NPM : 21170000105
Tempat dan Tanggal Lahir : P. Siantar, 10 Oktober 1996
Agama : Kristen Protestan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Pondok permata cluster amethyst blok A5
Telepon : 089606981031
Email : harianja.ira.1996@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 125546, P.siantar : Lulus 2008
SMPN 3, P.siantar : Lulus 2011
SMAN 1, P.siantar : Lulus 2014
STIE Indonesia, Jakarta : Lulus 2021

Pengalaman Organisasi

2013 – 2014 : Sekretaris Estrakurikuler SMAN 1P.Siantar.