

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN  
DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN**

**SKRIPSI**

**ARIEF WICHAKSONO  
2113000458**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN  
DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN**

**SKRIPSI**

**ARIEF WICHAKSONO  
2113000458**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 13 September 2019



**ARIEF WICHAKSONO**

NPM 2113000458

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Arief Wichaksono NPK 211300458 di bawah bimbingan bapak Joko Bagio Santoso, S.E., M.M. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 13 September 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Joko Bagio Santoso, S.E., M.M.



Drs. Sumitro, M.Sc.

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **24 September 2019** dengan nilai **A**.

#### Panitia Ujian Skripsi

1.  .....; Drs. Sumitro, M.Sc.  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  .....; Joko Bagio Santoso, S.E., M.M.  
(Pembimbing)
3.  .....; Rama Chandra, S.E., M.E.  
(Anggota Penguji)
4.  .....; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., M.M.  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, karena hanya atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya dengan judul:

### **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu dari syarat menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S1) Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Penulis menyadari bahwa dalam kata maupun isi dari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ungkapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Joko Bagio Santoso, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, dorongan serta pengarahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi.
2. Bapak Drs. Agustian Burda, B.S.B.A., M.B.A. selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc. selaku Kepala Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu akuntansi dan ilmu penunjang.

6. Kedua orang tua, kakak, dan adik yang selalu melimpahkan kasih sayang, mendukung, membantu dan memberi doa tanpa henti untuk keberhasilan penulis selama menyelesaikan program studi.
7. *My support system*: Diana Hapsari Putri yang telah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi serta memberi doa, motivasi dan semangat kepada penulis; Lorenza Oktavia Andini, Aldo Ramadhan, Adji Maulana, Alfian Didi, dan Febrizal dan *Sahabat Unyu-Unyu* yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu menemani di masa – masa kuliah dan yang telah menghibur dan memberi semangat dikala penat.
8. Teman rumah: M. Rizky Raharja, Reksi Junialdo, dan Arief Rendika yang telah menjadi *moodbooster* dikala senang dan sedih.
9. Sahabat sedari dulu : Rendy Ananda Putra, Ahmad Lutfi fauzi, Tri Kuncoro yang selalu menghibur dan memberikan motivasi kepada penulis.

Jakarta, 13 September 2019

Arief Wichaksono

NPM 2113000458

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| Nama          | : Arief Wichaksono   |
| NPM           | : 2113000458         |
| Program Studi | : Strata 1 Manajemen |
| Jenis Karya   | : Skripsi            |

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Dibuat di    | : Jakarta           |
| Pada Tanggal | : 13 September 2019 |

Yang menyatakan,

Arief Wichaksono

**Arief Wichaksono**Dosen Pembimbing:

**2113000458**Joko Bagio Santoso, SE.,MM

**Program Studi S-1 Manajemen**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
KONSUMEN DI GEPREK BENSU RAWAMANGUN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di Geprek Bensu Rawamangun. Strategi yang dilakukan ini adalah strategi asosiatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive accidental sampling* dengan metoda analisis jalur(path analysis). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Geprek Bensu Rawamangun. Sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, yaitu sebesar 0,292(2) kualitas pelayananberpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu sebesar 0,009(3) harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu sebesar 0,000(4) kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen,yaitu sebesar 0,080(5) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, yaitu sebesar 0,003(6) harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, yaitu sebesar 0,015(7) kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, yaitu sebesar 0,000 (8) kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen (9) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen (10) harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Arief Wichaksono</b> Advisor :<br><b>2113000458</b> <b>Joko Bagio Santoso, SE.,MM</b><br><b>S-1</b> <b>Majoring of</b> <b>Management</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY,<br/>AND PRICE TO CONSUMER SATISFACTION AND LOYALTY IN<br/>GEPREK BENSU RAWAMANGUN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><i>ABSTRACT</i></p> <p>This study aims to determine how much influence the product quality, service quality and price on consumer satisfaction and loyalty in Geprek Benu Rawamangun. This strategy is an associative strategy. The method used in this research is purposive accidental sampling with the path analysis method. The population in this study were consumers of Geprek Benu Rawamangun. The samples in this study was 90 respondents of Geprek Benu Rawamangun. The data collection method uses a questionnaire.</p> <p>The results of the study concluded that (1) there was no effect of product quality on customer satisfaction, that is equal to 0.292 (2) service quality affected customer satisfaction, that is equal to 0.009 (3) price affected customer satisfaction, that is 0,000 (4) product quality did not influences consumer loyalty, that is 0.080 (5) service quality influences consumer loyalty, that is 0.003 (6) price influences consumer loyalty, that is 0.015 (7) consumer satisfaction influences consumer loyalty, that is 0,000 (8) quality the product has no effect on customer loyalty through customer satisfaction (9) service quality affects customer loyalty through customer satisfaction (10) price influences customer loyalty through customer satisfaction.</p> |
| <b>Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# DAFTAR ISI

|                                                           | Halaman      |
|-----------------------------------------------------------|--------------|
| HALAMAN SAMPUL .....                                      | i            |
| HALAMAN JUDUL.....                                        | ii           |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                 | iii          |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING.....                               | iv           |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                   | v            |
| KATA PENGANTAR .....                                      | vi           |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN<br>PUBLIKASI SKRIPSI ..... | viii         |
| ABSTRAK .....                                             | ix           |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                     | x            |
| DAFTAR ISI.....                                           | xi           |
| DAFTAR TABEL .....                                        | xv           |
| DAFTAR GAMBAR .....                                       | xvi          |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                     | xvii         |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                         | <br><b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                          | 1            |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                               | 3            |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                               | 4            |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                              | 5            |
| <br><b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>                     | <br><b>6</b> |
| 2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu .....              | 6            |
| 2.2. Landasan Teori .....                                 | 12           |
| 2.2.1. Pengertian Pemasaran.....                          | 12           |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.2. Pengertian Bauran Pemasaran .....                                | 13 |
| 2.2.3. Pengertian Kualitas Produk .....                                 | 14 |
| 2.2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan .....                              | 16 |
| 2.2.5. Pengertian Harga .....                                           | 17 |
| 2.2.6. Pengertian Kepuasan Konsumen .....                               | 18 |
| 2.2.7. Pengertian Loyalitas Konsumen.....                               | 20 |
| 2.2.7.1. Indikator Loyalitas Konsumen.....                              | 20 |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel.....                                       | 22 |
| 2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap<br>Kepuasan Konsumen .....     | 22 |
| 2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Kepuasan Konsumen .....  | 23 |
| 2.3.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....                  | 23 |
| 2.3.4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap<br>Loyalitas Konsumen .....    | 24 |
| 2.3.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Loyalitas Konsumen ..... | 24 |
| 2.3.6. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....                 | 25 |
| 2.3.7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap<br>Loyalitas Konsumen .....  | 25 |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....                             | 26 |
| 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....                                | 26 |

### **BAB III METODA PENELITIAN..... 28**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 3.1. Strategi Penelitian.....    | 28 |
| 3.2. Populasi dan Sampel.....    | 28 |
| 3.2.1. Populasi Penelitian ..... | 28 |
| 3.2.2. Sampel Penelitian .....   | 29 |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....            | 29 |
| 3.3.1. Jenis Data.....                                 | 30 |
| 3.3.2. Metoda Pengumpulan Data .....                   | 30 |
| 3.4. Operasionalisasi Variabel .....                   | 31 |
| 3.5. Metode Analisis Data .....                        | 34 |
| 3.5.1. Metode Pengolahan Data.....                     | 34 |
| 3.5.2. Metode Penyajian Data.....                      | 34 |
| 3.5.3. Alat Analisis Statistik Data.....               | 34 |
| 3.5.3.1. Uji Instrumen Penelitian .....                | 34 |
| 3.5.3.2. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) ..... | 36 |
| 3.5.4. Uji Hipotesis Koefisien Jalur.....              | 38 |
| 3.5.4.1. Uji F (Simultan) .....                        | 42 |
| 3.5.4.2. Uji t (Parsial) .....                         | 43 |

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN..... 44**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....                    | 44 |
| 4.2. Deskripsi Responden .....                           | 45 |
| 4.3. Deskripsi Data .....                                | 46 |
| 4.4. Hasil Uji Instrumen Data .....                      | 48 |
| 4.4.1. Uji Validitas.....                                | 48 |
| 4.4.2. Uji Reliabilitas.....                             | 52 |
| 4.5. Pengujian Hipotesis .....                           | 54 |
| 4.5.1. Uji Hipotesis Pengaruh $X_1$ terhadap $Y_1$ ..... | 54 |
| 4.5.2. Uji Hipotesis Pengaruh $X_2$ terhadap $Y_1$ ..... | 55 |
| 4.5.3. Uji Hipotesis Pengaruh $X_3$ terhadap $Y_1$ ..... | 55 |
| 4.5.4. Uji Hipotesis Pengaruh $X_1$ terhadap $Y_2$ ..... | 56 |
| 4.5.5. Uji Hipotesis Pengaruh $X_2$ terhadap $Y_2$ ..... | 57 |
| 4.5.6. Uji Hipotesis Pengaruh $X_3$ terhadap $Y_2$ ..... | 57 |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.5.7. Uji Hipotesis Pengaruh $Y_1$ terhadap $Y_2$ .....               | 58        |
| 4.5.8. Uji Hipotesis Mediasi $X_1$ terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$ .....  | 59        |
| 4.5.9. Uji Hipotesis Mediasi $X_2$ terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$ .....  | 60        |
| 4.5.10. Uji Hipotesis Mediasi $X_3$ terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$ ..... | 61        |
| 4.6. Temuan Hasil Penelitian.....                                      | 64        |
| <b>BAB V KESIMPULAN&amp; SARAN .....</b>                               | <b>66</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                   | 66        |
| 5.2. Saran .....                                                       | 67        |
| 5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian .....                    | 69        |
| <b>DAFTAR REFERENSI .....</b>                                          | <b>70</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                            | <b>72</b> |

## Daftar Tabel

|                                                                                | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu.....                                       | 10      |
| Tabel 3.1 Pemberian skala skor untuk jawaban kuesioner .....                   | 31      |
| Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian .....                                  | 32      |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                     | 45      |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....                               | 45      |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....                   | 46      |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....                             | 49      |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....                          | 50      |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga.....                                       | 50      |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....                          | 51      |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas.....                                   | 52      |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1, X_2, X_3, Y_1$ Dan $Y_2$ ..... | 53      |
| Tabel 4.10 Koefisien Variabel $X_1, X_2, X_3$ terhadap $Y_1$ .....             | 54      |
| Tabel 4.11 Koefisien Variabel $X_1, X_2, X_3$ Terhadap $Y_1$ .....             | 56      |
| Tabel 4.12 Rangkuman Analisis Jalur Mediasi.....                               | 59      |
| Tabel 4.13 Model Summary (KD) $X_1, X_2, X_3$ Terhadap $Y_1$ .....             | 61      |
| Tabel 4.14 Model Summary (KD) $X_1, X_2, X_3$ , Dan $Y_1$ Terhadap $Y_2$ ..... | 61      |

## Daftar Gambar

Halaman

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Gambar2.1 Paradigma Penelitian.....                     | 27 |
| Gambar3.1 Diagram Jalur Persamaan Struktural 1.....     | 37 |
| Gambar3.2Diagram Jalur Persamaan Struktural 2.....      | 38 |
| Gambar4.1 Diagram Skala Likert Kualitas Produk .....    | 47 |
| Gambar4.2 Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan ..... | 47 |
| Gambar4.3 Diagram Skala Likert Harga .....              | 47 |
| Gambar4.4 Diagram Skala Likert Kepuasan Konsumen .....  | 48 |
| Gambar4.5 Diagram Skala Likert Loyalitas Konsumen ..... | 48 |
| Gambar4.6Diagram Jalur Struktural II Mediasi X1.....    | 59 |
| Gambar4.7Diagram Jalur Struktural II Mediasi X2.....    | 60 |
| Gambar4.8Diagram Jalur Struktural II Mediasi X3.....    | 61 |
| Gambar4.9Diagram Jalur .....                            | 63 |

## Daftar Lampiran

|                                                                                                                                           | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Daftar Kuesioner.....                                                                                                          | 72      |
| Lampiran 2-6 Skor Untuk X1, X2, X3, Y1, Y2 .....                                                                                          | 78      |
| Lampiran 7 Uji Validitas Kualitas Produk.....                                                                                             | 95      |
| Lampiran 8 Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....                                                                                         | 96      |
| Lampiran 9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....                                                                                          | 97      |
| Lampiran 10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....                                                                                     | 98      |
| Lampiran 11 Uji Validitas Harga .....                                                                                                     | 99      |
| Lampiran 12 Uji Reliabilitas Harga .....                                                                                                  | 100     |
| Lampiran 13 Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....                                                                                         | 101     |
| Lampiran 14 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....                                                                                       | 102     |
| Lampiran 15 Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....                                                                                        | 103     |
| Lampiran 16 Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....                                                                                      | 104     |
| Lampiran 17 Hasil Koefisien Determinasi Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> dan Y <sub>1</sub> .....                | 104     |
| Lampiran 18 Hasil Koefisien Determinasi Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , Y <sub>1</sub> dan Y <sub>2</sub> ... | 105     |
| Lampiran 19 Perhitungan Uji F Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> dan Y <sub>1</sub> .....                          | 105     |
| Lampiran 20 Perhitungan Uji F Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , Y <sub>1</sub> dan Y <sub>2</sub> .....         | 106     |
| Lampiran 21 Perhitungan Uji T Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , dan Y <sub>1</sub> .....                        | 106     |
| Lampiran 22 Perhitungan Uji T Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , Y <sub>1</sub> dan Y <sub>2</sub> .....         | 107     |
| Lampiran 23 Hasil Uji Sobel.....                                                                                                          | 108     |
| Lampiran 24 Surat Riset.....                                                                                                              | 111     |
| Lampiran 25 Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....                                                                                           | 112     |