

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KULKAS PENDINGIN  
MEREK COCA-COLA**  
(Study Kasus pada Outlet-outlet Pengguna Jasa Layanan CV. Sriwijaya  
Motor yang berada di Kota Pangkalpinang)

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : RANDI RAJA PANE  
NIM : 302 12 11 076**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2016**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Randi Raja Pane

NIM : 302 12 11 076

Jurusan : Manajemen

Judul Usulan Penelitian: “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kulkas Pendingin Merek Coca-cola (Studi kasus pada Outlet-outlet pengguna jasa layanan CV. Sriwijaya Motor di Kota Pangkalpinang)”

Pembimbing Utama

M. Tanggung, S.E., M.Si.  
NIP. 1963060751990031004

Pembimbing Pendamping

Hidayati, S.E., M.M.  
NP. 506306010

Balunijuk, 16 Agustus 2016

Ketua Jurusan Manajemen

Maya Yusnita, S.E., M.Si  
NIP. 198605082014042001



## PENGESAHAN SKRIPSI

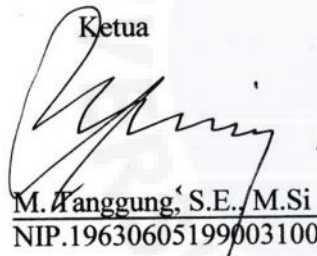
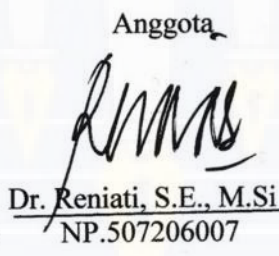
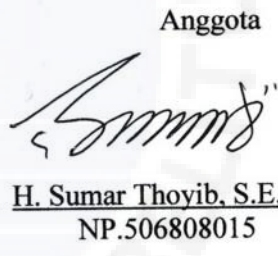
### SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISI PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KULKAS PENDINGIN MEREK COCA-COLA (Studi Kasus pada Outlet-outlet pengguna Jasa Layanan CV. Sriwijaya Motor di Kota Pangkalpinang)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Randi Raja Pane  
Nomor Induk Mahasiswa : 302 12 11 076

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 11 Agustus 2016 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

#### Tim Penguji :

Ketua	Anggota	Anggota
		
<u>M. Panggung, S.E., M.Si</u> NIP.196306051990031004	<u>Dr. Reniati, S.E., M.Si</u> NP.507206007	<u>H. Sumar Thoyib, S.E., M.M</u> NP.506808015

Balun Ijuk, 16 Agustus 2016  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Dekan

  
Dr. Reniati, S.E., M.Si  
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen

  
Maya Yusra, S.E., M.Si  
NIP. 198605082014042001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

“Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kulkas Pendingin Merek Coca-cola (Studi kasus pada Outlet-outlet pengguna jasa layanan CV. Sriwijaya Motor di Kota Pangkalpinang**” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan dicantumkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya siap menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Balunink, Agustus 2016

Penul: **METERAI TEMPEL**



Randi Raja Pane

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

"Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidup dan matiku hanya karena Allah SWT".

"Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain". (QS Alam Nasyrah : 6-7)

"Hormati dan Hargailah Orangtua mu maka Hidupmu akan Bahagia,  
Tenang dan Tentram"

"Dengan belajar dan mengajar kamu biasa mendekatkanya"

**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

- *Allah SWT yang maha esa yang selalu memberikan jalan terbaik bagi setiap umat manusia.*
- *Almarhum Ayahanda dan Ibuku tercinta yang tak pernah berhenti memotivasi dan mendoakan anaknya, serta saudara-saudaraku yang selalu mendukungku.*
- *Almamater ku tercinta yang menjadi kebanggaan ku, Universitas Bangka Belitung.*
- *Sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan saya dukungan serta bantuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- *Teman-teman dan sahabat seperjuanganku Khususnya Big Fam"s MN 1 angkatan 2012 satu untuk selamanya, semoga apa yang dicita-citakan kita semua tercapai.*

## **ABSTRACT**

**Randi Raja Pane. 3021211076. *The Analysis of Influenecce of Quality of Service and Quality of Product on the Consumer Satisfaction in Cooling Refrigerator Brand Coca-cola ( A Case study at User's Outlet Service of CV. Sriwijaya Motor in Pangkalpinang.***

*Consumer Satisfaction is a concept that has been known for a long in theory and application of marketing, consumer satisfaction becomes an essential goal for a company and is regarded as the best indicator to get profit. The purpose of this is to know the influence of quality of service and quality of product on the consumer satisfaction (outlet) user's service of CV. Sriwijaya Motor.*

*This is descriptive quantitative research with a total 181 respondent, while the sampling technique is probability sampling using simple random sampling. The independent variable consists of quality of service and quality of product. The dependent variable is consumer satisfaction. The test of instrument uses validity test and reability test. The data analyzing method uses multiple linier regressions with t test, f test and  $R^2$ .*

*The result of independent variable is obtained that variable of quality of service (X1)  $t_{value} (5.292) > T_{table} (1.9734)$ , and variable of quality of product (X2)  $t_{value} (2.333) > T_{table} (1.9734)$ . Thus variable of quality of service (X1) has partial influence on consumer satisfaction (Y), and variable of quality of product (X2) has partial influence on consumer satisfaction (Y). Significance is  $0,000 < \alpha$  on significance level of 0.05, thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means independent variable (quality of service and quality of product) simultaneously influence dependent variable (consumer satisfaction) positively and significantly. The result of coefficient of determination ( $R^2$ ) test shows Adjusted R Square is 0.395 or 39.5%, which means variation of variable of consumer satisfaction can be influenced by variable of quality of service and quality of product, the remaining 60.5 can be influenced by other variable out of the research.*

**Keywords: *Quality of Service, Quality of Product, and Consumer Satisfaction***

## ABSTRAK

**Randi Raja Pane. 302 12 11 076. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kulkas Pendingin Merek Coca-cola (Studi Kasus pada Outlet-outlet Pengguna Jasa Layanan CV. Sriwijaya Motor Yang Berada Di Kota Pangkalpinang).**

Kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan esensial bagi sebuah perusahaan dan dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (outlet) pengguna jasa layanan CV. Sriwijaya Motor.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 181 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* menggunakan metode *simple random sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari kualitas layanan dan kualitas produk sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan  $R^2$ .

Hasil penelitian variabel independen kualitas layanan (X1) diperoleh  $t_{hitung} (5,292) > T_{tabel} (1,9734)$ , dan variabel kualitas produk (X2)  $t_{hitung} (2,333) > T_{tabel} (1,9734)$ . Maka variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), dan variabel kualitas produk (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), signifikansi adalah  $0,000 < \alpha$  pada taraf signifikansi 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel *independen* (kualitas layanan dan kualitas produk) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* (kepuasan konsumen) secara positif dan signifikan. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan *Adjusted R Square* 0,395 atau 39,5%, yakni berarti variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan dan kualitas produk, sisanya 60,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak M. Tanggung, S.E.,M.Si.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Ibu Hidayati, S.E., M.M.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi.

Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Ibu Maya Yusnita, S.E. MSi. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
5. CV. Sriwijaya Motor Pangkalpinang yang telah memberikan izin melakukan penelitian skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen Angkatan 2012.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua.

Balunujuk, Agustus 2016

Penulis,

Randi Raja Pane

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1 Pemasaran Jasa .....	13
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	13
2.1.2 Definisi Jasa .....	15
2.1.3 Definisi Pemasaran Jasa .....	15
2.1.4 Karakteristik Pemasaran Jasa .....	16

2.2 Kepuasan konsumen .....	18
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18
2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	22
2.3 Kualitas Layanan .....	23
2.3.1 Definisi Kualitas Layanan .....	23
2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	24
2.4 Kualitas Produk .....	27
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk .....	27
2.4.2 Atribut Produk .....	28
2.4.3 Tingkatan Produk .....	29
2.4.4 Klasifikasi Produk .....	30
2.4.5 Dimensi Kualitas Produk .....	31
2.5 Penelitian Terdahulu .....	33
2.6 Kerangka Berfikir .....	34
2.6.1 Hubungan Kualitas Layanan , Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen .....	35
2.6.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	37
2.6.3 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	37
2.6.4 Hubungan Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
2.7 Hipotesis .....	40

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	42

3.3 Populasi dan Sampel .....	42
3.3.1 Populasi Penelitian .....	42
3.3.2 Sampel Penelitian .....	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
3.4.1 Definisi Operasional .....	41
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	47
3.5 Teknik Pengambilan Data .....	48
3.5.1 Jenis dan Sumber Data .....	48
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	50
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	50
3.6.2 Analisis Verifikatif .....	51
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.6.4 Analisis Regresi Berganda .....	54
3.6.5 Pengujian Hipotesis .....	55
3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
4.1.1 Profil Dan Sejarah Singkat CV. Sriwijaya Motor Dan Coca-cola Amatil Indonesia .....	58
4.1.2 Visi dan Misi CV.Sriwijaya Motor .....	59
4.1.3 Struktur Organisai CV. Sriwijaya Motor .....	60
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian .....	62
4.2.1 Karakteristik Responden .....	62
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel .....	64
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	64
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	88
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	98
4.4 Analisis Verifikatif .....	103

4.4.1 Uji Validitas .....	103
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	106
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	107
4.5.1 Uji Normalitas .....	107
4.5.2 Uji Multikolonieritas .....	109
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	110
4.6 Teknik Analisis Data .....	111
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	111
4.6.2 Hasil Uji Hipotesis .....	112
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	115
4.7 Pembahasan Hasil .....	116
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>126</b>
5.1 Simpulan .....	126
5.2 Saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel. I.1 Data dan Jumlah Outlet di pulau Bangka.....	5
Tabel. I.2 Data Pra Survey Kepuasan Konsumen (Outlet) CV. Sriwijaya Motor .....	7
Tabel II.1 Definisi Kepuasan Konsumen Berdasarkan 5 Perspektif .....	19
Tabel. II.2 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel. III.1 Definisi Operasional .....	44
Tabel III.2 Skor Skala Likert .....	47
Tabel. IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Outlet .....	62
Tabel. IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Kulkas Pendingin.....	63
Tabel. IV.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kecanggihan Peralatan Service CV. Sriwijaya Motor .....	65
Tabel. IV.4 Hasil Jawaban Responden Terhadap Indikator Penampilan Petugas .....	66
Tabel. IV.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ketepatan Memenuhi Janji.....	66
Tabel. IV.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keandalan Proses Pelayanan .....	68

Tabel. IV.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Ketanggapan Petugas Dalam Menangani Masalah .....	69
Tabel. IV.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Ketersediaan Petugas Dalam Menjawab Pertanyaan .....	70
Tabel. IV.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Pengetahuan Petugas .....	71
Tabel. IV.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Kecepatan Pelayanan .....	72
Tabel. IV.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Keramahan Dan Sopan Santun Petugas .....	73
Tabel. IV.12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Kesopanan Pakaian Petugas .....	74
Tabel. IV.13 Hasil Jawaban Responden Terhadap Indikator	
Kinerja Manajemen Perusahaan.....	75
Tabel. IV.14 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Reputasi Perusahaan .....	76
Tabel. IV.15 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Keamanan Fasilitas Fisik .....	77



Tabel. IV.16 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Keamanan Dari Gangguan Tindak Kejahatan.....	78
Tabel. IV.17 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Mudahnya Akses Keperusahaan .....	79
Tabel. IV.18 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Kemudahan Menemui Petugas Yang Dibutuhkan .....	80
Tabel. IV.19 Hasil Tanggapan Terhadap Indikator Informasi	
Cepat Dan Tepat Tentang Perbaikan Dan Penempatan .....	82
Tabel. IV.20 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Adanya Komunikasi Dua Arah .....	83
Tabel. IV.21 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Perhatian Terhadap Konsumen .....	84
Tabel. IV.22 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Kemampuan Dalam Memberikan Saran Yang Tepat .....	85
Tabel. IV.23 Rata-rata Skor Kualitas Layanan .....	87
Tabel. IV.24 Hasil Tanggapan Responden terhadap Indikator	
Kinerja Produk Kulkas Yang Baik.....	89
Tabel. IV.25 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Produk Memiliki Daya Listrik Yang Stabil .....	90

Tabel. IV.26 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Desain Produk Kulkas Yang Menarik .....	90
Tabel. IV.27 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Grafis Warna Pendukung Produk Kulkas Yang Menarik .....	91
Tabel. IV.28 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Produk	
Memiliki Ketahanan Dan Jarang Mengalami Kerusakan .....	92
Tabel. IV.29 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Produk Memiliki Umur Ekonomis Yang Baik .....	92
Tabel. IV.30 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Ukuran Produk Sesuai Dengan Perjanjian Awal .....	93
Tabel. IV.31 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian	
Standar Produk Dan Keamanan .....	94
Tabel. IV.32 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Ketahanan Produk Kulkas Yang Baik .....	94
Tabel. IV.33 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Ketahanan produk kulkas yang baik .....	95
Tabel. IV.34 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Daya Listrik Yang Selalu Stabil.....	95
Tabel. IV.35 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Desain Bentuk Produk Kulkas Yang Menarik.....	96

Tabel. IV.36 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Desain Bentuk Produk Kulkas Yang Menarik.....	97
Tabel. IV.37 Rata-rata Skor Variabel Kualitas Produk.....	97
Tabel. IV.38 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Kualitas Produk Sesuai Dengan Keinginan Konsumen.....	99
Tabel. IV.39 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Kualitas Layanan Sesuai Dengan Keinginan Konsumen.....	99
Tabel. IV.40 Hasil Tanggapan Terhadap Indikator	
Kesesuaian Kualitas Produk Dan Ketahanan.....	100
Tabel. IV.41 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Kesesuaian Kualitas Layanan .....	101
Tabel. IV.42 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Manfaat produk .....	101
Tabel. IV.43 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator	
Fasilitas Dan Fitur Yang Diberikan .....	102
Tabel. IV.44 Rata-rata Skor Variabel Kepuasan Konsumen .....	103
Tabel. IV.45 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	104
Tabel. IV.46 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	105
Tabel. IV.47 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	106
Tabel. IV.48 Hasil Uji Reliabilitas.....	107

Tabel. IV.49 Hasil Uji Multikolonieritas .....	109
Tabel. IV.50 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	111
Tabel. IV.51 Hasil Uji t.....	113
Tabel. IV.52 Hasil uji F.....	114
Tabel. IV.53 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	115



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Konseptual Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	35
Gambar.IV.1 Struktur Organisasi CV. Sriwijaya Motor .....	60
Gambar. IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Outlet .....	62
Gambar.IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Kulkas .....	63
Gambar. IV.4 Hasil Uji Normalitas .....	108
Gambar. IV.5 Hasil Uji Normalitas .....	108
Gambar. IV.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	110

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi

Lampiran 9 Kartu Bimbingan

Lampiran 10 Dokumentasi