

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB. Sudirman,
Pare, Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh:
Rika Alip Nur Fadilah
9.341.117.19

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB. Sudirman,
Pare, Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh:

Rika Alip Nur Fadilah

9.341.117.19

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**


2024

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB. Sudirman Pare,
Kediri)

Rika Alip Nur Fadilah
934111719

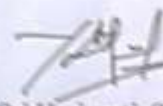
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 198510032019032006

NOTA DINAS

Kediri, 03 Maret 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Rika Alip Nur Fadilah

NIM : 9.341.117.19

Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB.
Sudirman, Pare, Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 198510032019032006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 03 Maret 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersamaan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Rika Alip Nur Fadilah

NIM : 9.341.117.19

Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB.
Sudirman, Pare, Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 05 Januari 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Bersama ini terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

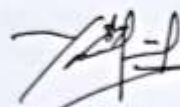
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 198510032019032006

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB. Sudirman Pare,
Kediri)


Rika Alip Nur Fadilah
9341.117.19

Telah diujikan di depan Sidang Muaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 5 Januari 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP. 19720412 200604 2 001



(.....)

2. Penguji I


Achmad Munif, SE, MM
NIP. 196910252003121001



(.....)

3. Penguji II

Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 198510032019032006



(.....)

Kediri,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
IAIN Kediri



H. Imam Anas Muliwin, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngonggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rika Alip Nur Fadilah
NIM : 934111719
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : rikaalip0002@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus
Teh Poci Rasa Lemon Mbak Mila di Jl. PB. Sudirman, Para, Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 15 Juni 2024
Penulis

(Rika Alip Nur Fadilah)

MOTTO

“Hai orang-orang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan salat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

-QS. AL Baqarah Ayat 153-

“Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tak apa, yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilakukan.”

-Sujiwo Tejo-

“Kegagalan dalam mengalahkan kejeniusan seseorang ternyata bisa ditebus dengan usaha dan kerja keras. Jangan mimpikan hidupmu, tapi hidupkan mimpimu. Jika lelah, istirahatlah, namun jangan sampai berubah arah.”

-Dieto Arsala-

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil‘aalamiin, setelah perjalanan panjang disertai dengan perjuangan yang telah terlewati, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan rasa bangga dan rasa syukur, serta atas ridho Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta, terkasih, dan tersayang, Bapak Sunaryo dan Ibu Imro'atus Sholihah yang telah membimbing, memotivasi, menyayangi, mengingatkan, serta tidak pernah lelah mendoakan saya dengan penuh ketulusan dan keikhlasan. Selalu memberikan dukungan moril dan materil untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing saya, Bapak Achmad Munif, SE, MM. dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, MM. yang dengan sabar dan ikhlas dalam membimbing dan mengarahkan saya dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
3. Adik saya Fitria Indana Zulfa yang telah mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat saya Dieto Arsala Dirgantara, Ristia Azizah, Aulin Nurmawati, dan Meisela Aditiwik yang bersedia berbagi pengalaman dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drama Korea yang telah memotivasi saya untuk segera menyelesaikan revisi dan skripsi agar bisa nonton episode selanjutnya.
6. Teman-teman kuliah saya Angkatan 2019 yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk dukungan dan semua hal yang diberikan untuk mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Fadilah, Rika Alip Nur. 2024. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri) pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 2019 IAIN Kediri*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing I Bapak Achmad Munif, SE, MM. dan Dosen Pembimbing II Ibu Sri Hariyanti, SHI, MM.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

Teh merupakan salah satu minuman yang digemari masyarakat. Teh menjadi minuman yang sangat populer di masyarakat Indonesia, umumnya teh disajikan hangat maupun dingin, manis maupun tawar. Selain itu teh juga memiliki banyak manfaat untuk kesehatan. Salah satunya bisnis minuman Teh Poci Mbak Milla di Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri yang memproduksi minuman teh menggunakan bahan baku asli dari PT. Poci Kreasi Mandiri. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas produk dan kepuasan konsumen di outlet Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak terhingga karena jumlah konsumen yang datang tidak pasti setiap harinya dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 349 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner atau angket. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, korelasi *pearson*, regresi sederhana, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis deskriptif variabel kualitas produk berada pada kategori sangat baik dan kepuasan konsumen berada pada kategori sangat puas. Pada uji korelasi sederhana, tingkat korelasi antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah sangat kuat. Analisis regresi sederhana menyatakan bahwa besar koefisien a 20,339 dan koefisien b 0,446 , sehingga persamaannya yaitu $Y = 20,339 + 0,446X$. Pada uji t disimpulkan bahwa model regresi menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Koefisien determinasi besar nilai R square 0,821 yang artinya besarnya pengaruh variabel kualitas produk (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 82,1% sedangkan 17,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Teh Poci Rasa Lemon Mbak Mila di Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri)” dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW sebagai pembawa risalah ke-Islaman, semoga kelak kita mendapatkan syafaatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini terdapat banyak kendala, namun berkat pertolongan, tuntunan, petunjuk, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menghadapi kendala tersebut. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku rektor IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I., M. Hum. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN KEDIRI atas segala kebijaksanaan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
4. Bapak Achmad Munif, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi dukungan, motivasi, serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak/Ibu selaku dosen penguji utama pada saat ujian munaqosah.
6. Seluruh Tenaga Dosen, Pegawai Staf Akademik, Tata Usaha Khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala bantuan, bimbingan, dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua yaitu Bapak Sunaryo dan Ibu Imro'atus Sholihah yang selalu mendukung baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan secara tulus serta keikhlasan.
8. Sahabat serta teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2019 IAIN Kediri yang telah menemani selama mas kuliah dan memberikan dukungan, semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dari semua pihak mendapat balasan yang berlipat dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Kediri, 16 November 2023

Penulis,



Rika Alip Nur Fadilah
934111719

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kualitas Produk.....	14
1. Pengertian Kualitas Produk	14
2. Dimensi Kualitas Produk	15
3. Kualitas Produk dalam Perspektif Islam	16
B. Kepuasan Konsumen.....	17
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
3. Indikator Kepuasan Konsumen	19
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
5. Teori Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	20

C. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	21
D. Definisi Operasional Variabel.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Teknik Pengumpulan Data	26
D. Instrumen Penelitian.....	26
E. Teknik Analisis Data.....	27
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	28
2. Analisis Deskriptif.....	29
3. Uji Asumsi Klasik	29
a. Uji Normalitas	29
b. Uji Heteroskedastisitas	30
c. Uji Autokorelasi.....	30
4. Analisa Korelasi Sederhana	31
5. Analisis Regresi Sederhana	31
6. Uji Hipotesis	32
a. Uji t	32
b. Uji F.....	32
7. Koefisien Determinasi	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
1. Profil Usaha	34
2. Sejarah Singkat Perusahaan	34
3. Letak Geografis	35
4. Proses Pembuatan Teh	36
5. Struktur Organisasi	37
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
1. Jenis Kelamin Responden.....	38
2. Usia Responden	39
3. Deskripsi Pembelian	39
C. Analisa Data.....	40

1. Uji Instrumen Penelitian	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reliabilitas	42
2. Analisis Deskriptif	44
3. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Heteroskedastisitas	46
c. Uji Autokorelasi.....	47
4. Analisa Korelasi Sederhana	48
5. Analisis Regresi Sederhana	50
6. Uji Hipotesis	51
a. Uji t	51
b. Uji F.....	52
7. Koefisien Determinasi	52
BAB V PEMBAHASAN	54
A. Kualitas Produk Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri	54
B. Kepuasan Konsumen Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri	57
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri	60
BAB VI PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Outlet Minuman Teh di Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri	4
Tabel 1.2 Perbandingan Outlet Minuman Teh di Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri ..	5
Tabel 1.3 Data Pembelian Konsumen Teh Poci Rasa Lemon Mbak Milla di Jl. PB. Sudirman, Pare, Kediri	7
Tabel 1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	7
Tabel 2.1 Operasional Variabel Kualitas Produk	22
Tabel 2.2 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	23
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Deskripsi Pembelian	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk (X)	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X) Sebelum Uji Coba	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X) Setelah Uji Coba ..	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Sebelum Uji Coba	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Setelah Uji Coba	44
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)	44
Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X)	45
Tabel 4.12 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi Sederhana	49
Tabel 4.16 Interpretasi nilai r Product Moment	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Sederhana	50
Tabel 4.18 Hasil Uji t	51
Tabel 4.19 Hasil Uji F	52

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 5.1 Hasil Item Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X)	55
Tabel 5.2 Hasil Rata-Rata Setiap Indikator Variabel Kualitas Produk (X)	56
Tabel 5.3 Hasil Item Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	58
Tabel 5.4 Hasil Rata-Rata Setiap Indikator Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ...	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Teh Poci Mbak Milla, Pare, Kediri.....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Outlet Teh Poci Mbak Milla	37
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2: Rekapitulasi Jumlah Skor Variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).....	69
Lampiran 3: r_{tabel}	71
Lampiran 4: Surat Izin Riset/Penelitian	72
Lampiran 5: Daftar Konsultasi Skripsi	73
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup	75