

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE DAGING SAPI PAK
DJAMIL KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

FEMILIA HAJAR ILHAMI

NIM. 22401133

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE DAGING SAPI PAK
DJAMIL KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

FEMILIA HAJAR ILHAMI

NIM. 22401133

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE DAGING SAPI PAK
DJAMIL KOTA MOJOKERTO**

Ditulis Oleh:

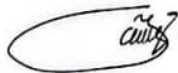
FEMILIA HAJAR ILHAMI

NIM. 22401133

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si.

NIP. 199010032019032010



Rendi Ardika, M.Akun.

NIP. 199203072020121015

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Kediri, 1 Juli 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini;

Nama : Femilia Hajar Ilhami

NIM : 22401133

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE
DAGING SAPI PAK DJAMIL KOTA MOJOKERTO

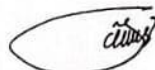
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa
skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir
Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah
skripsinya, dengan harap segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si.

NIP. 199010032019032010



Rendi Ardika, M.Akun.

NIP. 199203072020121015

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 1 Juli 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Femilia Hajar Ilhami

NIM : 22401133

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE
DAGING SAPI PAK DJAMIL KOTA MOJOKERTO

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa
petunjuk dan aturan telah diberikan dalam sidang munaqasah yang telah
dilaksanakan pada tanggal 22 Juni 2026, kami dapat menerima dan
menyetujui perbaikannya.

Demikian atas kesediaan ibu dan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si.

NIP. 199010032019032010



Rendi Ardika, M.Akun.

NIP. 199203072020121015

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE DAGING SAPI PAK DJAMIL
KOTA MOJOKERTO

FEMILIA HAJAR ILHAMI

NIM. 22401133

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 22 Juni 2026

Tim Penguji:

1. Penguji Utama

Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.

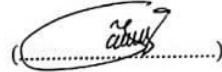
NIP. 199310052019032017

(.....


2. Penguji I

Mahfudhotin, M.Si.

NIP. 199010032019032010

(.....


3. Penguji II

Rendi Ardika, M.Akun.

NIP. 199203072020121015

(.....


Kediri, 2 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Ham Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'aalamiin puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan rasa bangga serta syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan saya hormati.

1. Kepada kedua orang tua penulis Ibu Richanah dan Bapak Edy Bahrowi, yang telah memberikan pengorbanan terbesarnya, selalu menjaga dalam doa-doanya, nasehat, selalu memberikan kasih sayang dengan tulus, dan tentunya uang saku agar saya semangat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana dengan rasa bangga dan bahagia. Semoga ibu dan bapak diberikan kesehatan dan umur yang panjang agar bisa menemani saya menuju kesuksesan.
2. Kepada adik saya Irsyaad Ibrahim, terima kasih selalu membantu dan memberikan dukungan kepada kakaknya yang cantik ini. Semoga adikku diberi kesehatan, panjang umur, kesuksesan, kebahagiaan, rezeki yang berkah dan lancar, semoga kita menjadi saudara yang selalu rukun selamanya.
3. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Mahfudhotin, M.Si. dan Bapak Rendi Ardika, M.Akun. yang senantiasa membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih telah sabar dan meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga ibu dan bapak diberikan kebahagiaan dan kesehatan.

4. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan ilmu, motivasi, nasehat, dan pengalaman. Terima kasih atas ilmu yang kalian berikan.
5. Teman-teman dekat saya semasa perkuliahan Siti Lailatul Munawaroh, Fithiyatul Husna, Whenika Putri, Dinda Ayu Pratiwi, Nur Alfi Fitri Farida dan Azkiyatul Husna yang selalu hadir memberikan dukungan, dan kebersamaan dalam setiap proses perjuangan. Terima kasih atas doa, bantuan serta kenangan indah yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Semoga persahabatan kita selalu terjaga dan sukses menyertai langkah kita ke depan.
6. Untuk diriku sendiri, Familia Hajar Ilhami. Anak pertama yang sedang beranjak usia 22 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses. Terima kasih karena telah kuat melewati segala rintangan, tetap percaya pada kemampuan diri, dan terus melangkah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Berbahagialah dimanapun kamu berada, rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 6)

“it’s fine to fake it until you make it, until you do, until it’s true”

(Taylor Swift)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Femilia Hajar Ilhami

NIM : 22401133

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan berlaku.

Kediri, 29 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

Femilia Hajar Ilhami

ABSTRAK

Femilia Hajar Ilhami, 2026. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Dosen Pembimbing I Mahfudhotin, M.Si.; Dosen Pembimbing II Rendi Ardika, M.Akun.

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

Kepuasan konsumen merupakan penilaian subjektif yang dilakukan konsumen setelah menggunakan produk berdasarkan pengalaman dan hasil yang mereka rasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 349 responden yang memenuhi kriteria sebagai konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto yang telah melakukan pembelian lebih dari 2 kali. Instrumen penelitian terdiri atas 14 item kualitas produk, 8 item kualitas pelayanan, dan 6 item kepuasan konsumen yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} (7,223) > t_{tabel} (1,967)$ dan signifikansi $<0,001 < 0,05$. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} (4,371) > t_{tabel} (1,967)$ dan signifikansi $<0,001 < 0,05$. Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $F_{hitung} (85,311) > F_{tabel} (3,02)$ dan signifikansi $<0,001 < 0,05$.

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan *Adjusted R Square* sebesar 0,326. Temuan tersebut menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 32,6% variasi kepuasan konsumen, sedangkan 67,4% variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto.

ABSTRACT

Femilia Hajar Ilhami, 2026. *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Sate Daging Sapi Pak Djamil in Mojokerto City*. Thesis, Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Syekh Wasil State Islamic University (UIN) Kediri. Advisors: (I) Mahfudhotin, M.Si. (II) Rendi Ardika, M.Akun.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

Consumer satisfaction is a subjective assessment made by consumers after using a product, based on their experiences and perceived outcomes. This study aims to determine the impact of product quality and service quality on consumer satisfaction at Sate Daging Sapi Pak Djamil in Mojokerto City. The study employs a quantitative approach and an associative research design. A purposive sampling technique was employed to select 349 respondents who met the criterion of being customers of Sate Daging Sapi Pak Djamil in Mojokerto City and had made more than two purchases. The research instrument consists of 14 items measuring product quality, 8 items measuring service quality, and 6 items measuring consumer satisfaction, all of which have passed validity and reliability tests.

Data analysis was performed using multiple linear regression with SPSS 27. The results showed that product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t value (7.223) > t table (1.967) and a significance level of <0.001 <0.05. Service quality also had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t value (4.371) > t table (1.967) and a significance level of <0.001 <0.05. Furthermore, the F-test results indicated that product quality and service quality simultaneously had a significant effect on customer satisfaction, with a calculated F value (85.311) > F table (3.02) and a significance level of <0.001 <0.05.

The coefficient of determination analysis showed an adjusted R-square of 0.326. The findings indicate that the research model can explain 32.6% of the variation in consumer satisfaction, while the remaining 67.4% is influenced by factors outside the model. Thus, product quality and service quality are factors that play a role in increasing consumer satisfaction at Pak Djamil's Beef Satay in Mojokerto City.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SATE DAGING SAPI PAK DJAMIL KOTA MOJOKERTO”** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan gelar sarjana Ekonomi (S.E), maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, beserta Bapak dan Ibu dosen staf program studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Mahfudhotin, M.Si. dan Bapak Rendi Ardika, M.Akun. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis, Ibu Richanah dan Bapak Edy Bahrowi, beserta adik penulis Irsyaad Ibrahim yang telah memberikan dukungan dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

6. Sahabat dan teman-teman, serta rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2022 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal Shalih.

Kediri, 29 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	ix
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1

B.	Rumusan Masalah	11
C.	Tujuan Penelitian.....	12
D.	Manfaat Penelitian	13
E.	Penelitian Terdahulu.....	14
F.	Hipotesis Penelitian.....	17
BAB II	19
LANDASAN TEORI	19
A.	Kualitas Produk.....	19
1.	Pengertian Kualitas Produk.....	19
2.	Indikator Kualitas Produk	20
3.	Kualitas Produk dalam Pandangan Islam.....	21
B.	Kualitas Pelayanan	22
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.	Indikator Kualitas Pelayanan	23
3.	Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	24
C.	Kepuasan Konsumen.....	25
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	26
3.	Indikator Kepuasan Konsumen	28
4.	Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Islam	29
BAB III	31

METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
D. Definisi Operasional.....	33
E. Sumber Data Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Teknik Analisis Data	37
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Gambaran Warung Sate Pak Djamil.....	47
2. Letak Geografis	48
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
1. Jenis Kelamin Responden	48
2. Usia Responden.....	48
C. Analisis Data	49
1. Uji Instrumen Penelitian	50
2. Uji Deskriptif	55
3. Uji Asumsi Klasik	58

4.	Analisis Korelasi Pearson (<i>Product Moment</i>)	62
5.	Analisis Regresi Berganda	63
6.	Uji Hipotesis	65
7.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
BAB V.....		70
PEMBAHASAN		70
A.	Kualitas Produk Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto	70
B.	Kualitas Pelayanan Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto	75
C.	Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto	79
D.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto	83
E.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto.....	85
F.	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto	86
BAB VI.....		89
PENUTUP.....		89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran.....	91
C.	Keterbatasan Penelitian.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94

LAMPIRAN-LAMPIRAN	99
--------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Rata-rata Protein Per kapita Sub Kelompok Komoditi Daging di Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2023	1
Tabel 1. 2 Perbandingan Beberapa Warung Sate Berdasarkan Rating dan Ulasan di Google Maps Kota Mojokerto	4
Tabel 1. 3 Perbandingan Warung Sate Berdasarkan Bauran Pemasaran.....	5
Tabel 1. 4 Data Frekuensi Pembelian Konsumen	9
Tabel 1. 5 Faktor Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto.....	10
Tabel 3. 1 Penentuan Jumlah Sampel Isaac Michael Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Kualitas Produk.....	34
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Kepuasan Konsumen.....	36
Tabel 3. 5 Interval Korelasi	43
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	48
Tabel 4. 3 Hasil Sebelum Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk (X1)	50
Tabel 4. 4 Hasil Sesudah Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk (X1)	51
Tabel 4. 5 Hasil Sebelum Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	51

Tabel 4. 6 Hasil Sesudah Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)	52
Tabel 4. 8 Hasil Sebelum Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)	53
Tabel 4. 9 Hasil Setelah Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)	54
Tabel 4. 10 Hasil Sebelum Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	54
Tabel 4. 11 Hasil Setelah Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	55
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Deskriptif	56
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji Korelasi Pearson (<i>Product Moment</i>)	62
Tabel 4. 21 Interpretasi nilai r Product Moment	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Berganda	64
Tabel 4. 23 Hasil Uji Signifikansi (uji t)	66
Tabel 4. 24 Hasil Uji F	67
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel 5. 1 Hasil Rata-Rata Setiap Indikator Variabel Kualitas Produk (X1)	74
Tabel 5. 2 Hasil Rata-Rata Setiap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	78
Tabel 5. 3 Hasil Rata-Rata Setiap Indikator Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y)	104
Lampiran 3 Hasil Output Uji Validitas.....	108
Lampiran 4 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%	110
Lampiran 5 Hasil Item Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)	111
Lampiran 6 Hasil Item Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	116
Lampiran 7 Hasil Item Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	119
Lampiran 8 Daftar Konsultasi.....	121
Lampiran 9 Surat Permohonan Izin Penelitian	123
Lampiran 10 Surat Keterangan Izin Penelitian	124
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	125