

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SATE AYAM
PAK SIBOEN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI



**OLEH
AHMAD DICKY IMADUDDIN JAZULI
NIM. 931307317**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SATE AYAM
PAK SIBOEN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh
Ahmad Dicky Imaduddin Jazuli
NIM. 931307317

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SATE AYAM
PAK SIBOEN KOTA KEDIRI**

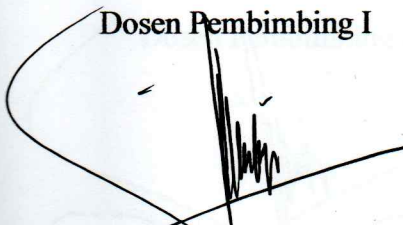
Disusun Oleh:

AHMAD DICKY IMADUDDIN JAZULI

NIM 9313.073.17

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001

Dosen Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si.
NIP. 19901003 201903 2 010

NOTA DINAS

Kediri, 12 Juli 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamu 'alaikum wa rohmatullohi wa barokatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AHMAD DICKY IMADUDDIN JAZULI
NIM : 931307317
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SATE AYAM PAK SIBOEN KOTA KEDIRI

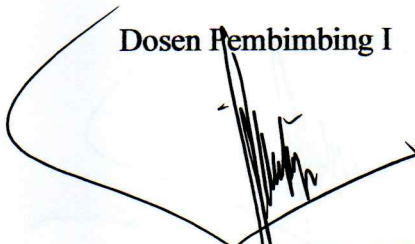
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

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

Wassalamu 'alaikum wa rohmatullohi wa barokatuh

Dosen Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001

Dosen Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si.
NIP. 19901003 201903 2 010

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Juli 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

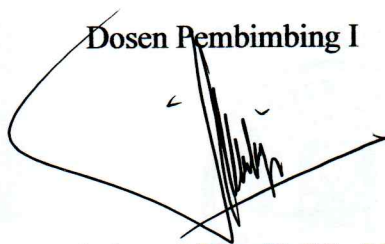
Nama : AHMAD DICKY IMADUDDIN JAZULI
NIM : 931307317
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SATE AYAM PAK SIBOEN KOTA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 12 Juli 2022 , kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001

Dosen Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si.
NIP. 19901003 201903 2 010

HALAMAN PENGESAHAN

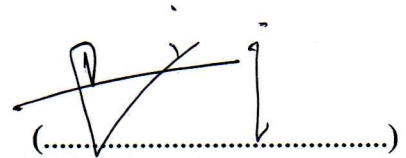
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN SATE AYAM PAK SIBOEN KOTA KEDIRI**

AHMAD DICKY IMADUDDIN JAZULI
931307317

Telah diajukan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri Kediri
Pada Tanggal 12 Juli 2022

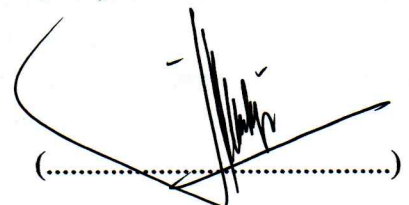
Tim Penguji :

1. Penguji Utama
Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI.
NIDN. 2104108403



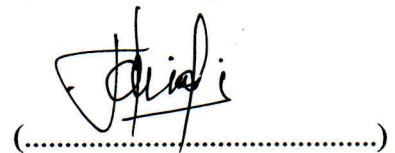
(.....)

2. Penguji I
Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001



(.....)

3. Penguji II
Mahfudhotin, M. Si.
NIP. 19901003 201903 2 010



(.....)

Kediri, 12 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ANAS MUSHLIHIN, MHI.
NIP. 19750101 199803 1 002



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

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo 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 : AHMAD DICKY IMADUDDIN JAZULI

NIM : 931307317

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail address : ahmadickyimaduddin7azuli@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
 Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota 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, 28 Agustus 2022

Penulis



(AHMAD DICKY I. J.)

MOTTO

"Teruslah berbuat kebaikan sampai engkau lupa kepada siapa saja engkau pernah berbuat baik dan apa saja kebaikan yang pernah engkau lakukan"

Karena

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّبُهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۗ
أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

*"Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah kamu (dalam berbuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu."
(QS. Al-Baqarah Ayat 148).*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur Alhamdulillah yang berkelimpahan, kupersembahkan karya kecil saya ini untuk orang-orang yang saya hormati dan untuk orang-orang yang membuat saya terkagum-kagum

1. Untuk Bapak dan Ibu tercinta dan tersayang, terima kasih atas semua kerja keras selama ini untuk membiayai pendidikan dan semua kebutuhan saya. Maafkan saya yang belum mampu membalas semua pengorbanan Bapak dan Ibu. Doakan selalu anakmu ini semoga sukses dan mampu membalas semua pengorbanan Bapak dan Ibu berikan.
2. Untuk Kakek, Nenek, dan seluruh kerabat maupun saudara yang telah membantu saya tumbuh dan berkembang sampai hari ini, terima kasih telah membantu saya dan semoga kita nantinya dikumpulkan kembali di surganya Allah. Aamiin.
3. Untuk Guru, Ustadz, Dosen maupun semua orang yang telah memberikan saya ilmu yang baik. Saya mengucapkan terima kasih dan semoga amal kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara selalu dicatat oleh malaikat sebagai amal jariyah dan semoga segala urusan Bapak, Ibu dan Saudara selalu dipermudah oleh Allah SWT. Aamiin
4. Untuk seseorang yang telah menemani saya dari tahun 2017 sampai sekarang. Saya mengucapkan terima kasih dan maaf saya selama ini selalu merangkai perbuatan-perbuatan yang menimbulkan kekecewaan. Semoga suatu saat nanti kita dapat dipersatukan dengan sebuah ikatan dan bersama-sama merangkai kebahagiaan. Aamiin.
5. Untuk sahabat, teman dan kenalan selama saya menimba ilmu di IAIN Kediri. Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan kalian selama ini dan semoga kita semua dipertemukan lagi dalam keadaan sukses. Aamiin. *Yoh iso yoh.*

ABSTRAK

Jazuli, Ahmad Dicky Imaduddin. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing I Achmad Munif, SE., MM; Dosen Pembimbing II Mahfudhotin, M.Si.

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

Kepuasan konsumen merupakan perasaan puas atau tidak puas konsumen setelah merasakan kinerja produk yang dipengaruhi oleh kualitas produk maupun kualitas pelayanan. Dengan memperhatikan kepuasan konsumen, diharapkan suatu perusahaan mampu menghadapi persaingan usaha dan perkembangan di dunia usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen yang jumlahnya tidak terbatas atau tidak diketahui. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 349 responden dengan menggunakan teknik sampling Aksidental sampling. Metode pengumpulan data dengan kuesioner yang diolah menggunakan aplikasi *SPSS 21* dan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier berganda yang terbentuk yaitu $Y = 17,153 + 0,592X_1 + 0,063X_2$, melalui uji F, diperoleh $F_{hitung} (79,066) \geq F_{tabel} (3,022)$. Hal ini berarti bahwa $F_{hitung} (79,066) \geq F_{tabel} (3,022)$ maka dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *R square* sebesar 0,314 yang berarti bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 31,4%. Melalui uji korelasi linier berganda diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 dan nilai korelasi sebesar 0,560 yang berarti korelasi antara variabel X dan Y bersifat cukup kuat.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan rahmat serta pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat penyusun selesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga serta para sahabat. Akhirnya setelah melalui perjalanan panjang dan berkat bantuan banyak pihak, penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.” Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini, penyusun menghaturkan terima kasih yang setulusnya kepada pihak yang memiliki andil dan kontribusi yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlih., MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Phil. M.Hum., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE., MM. dan Ibu Mahfudhotin, M.Si. Selaku Dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan berkenan mendengar keluh kesah serta memotivasi penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya kepada penyusun selama menempuh pendidikan di Prodi Ekonomi Syariah.
6. Bapak Bayu SE., MH. dan Kakak Nur Rochmad Hariyadi, SH. selaku Pemilik dan Supervisor yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penyusun untuk melakukan penelitian di Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.

7. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu serta Adik, Kakek dan Nenek, yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, motivasi, kasih sayang dan doa untuk penyusun sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penyusun hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tak bisa penyusun sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu atas tersusunya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan membalas semua amal kebaikan anda semua. *Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.*

Kediri, 17 Juli 2022
Penyusun

Ahmad Dicky Imaduddin Jazuli
NIM. 931307317

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Telaah Pustaka	13
BAB II : LANDASAN TEORI	16
A. Kualitas Produk	16
1. Pengertian Kualitas	16
2. Pengertian Kualitas Produk	16
3. Indikator Kualitas Produk	17
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	18
5. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	19
B. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Indikator Kualitas Pelayanan	20

3.	Kriteria Dalam Menilai Kualitas Pelayanan	21
4.	Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	21
C.	Kepuasan Konsumen	22
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
3.	Pengukuran Kepuasan Konsumen	24
4.	Indikator Kepuasan Konsumen	25
5.	Kepuasan Dalam Perspektif Islam	26
D.	Hubungan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	27
BAB III :	METODOLOGI PENELITIAN	28
A.	Rancangan Penelitian	28
B.	Lokasi Penelitian	28
C.	Definisi Variabel Penelitian	28
D.	Populasi dan Sampel	32
E.	Sumber Data Penelitian	34
F.	Metode Pengumpulan Data	35
G.	Instrumen Penelitian	35
H.	Teknik Analisis Data	35
BAB IV :	HASIL PENELITIAN	44
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1.	Profil Usaha	44
2.	Sejarah Usaha	44
3.	Visi dan Misi	45
4.	Struktur Organisasi	46
B.	Deskripsi Karakteristik Responden	47
1.	Jenis Kelamin Responden	47
2.	Usia Responden	47
3.	Pendidikan Terakhir	48
C.	Deskripsi Variabel	49
D.	Analisis Data	56
1.	Uji Instrumen Penelitian	56

2. Analisis Deskriptif	77
3. Uji Asumsi Klasik	80
4. Uji Korelasi Linier Berganda	83
5. Uji Regresi Linier Berganda	84
6. Uji Hipotesis	85
7. Uji Koefisien Determinasi	87
BAB V : PEMBAHASAN	89
A. Kualitas Produk di Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.....	89
B. Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri	91
C. Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri	93
D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri	96
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri	96
F. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri	97
BAB VI : PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data kandungan gizi makanan berbahan dasar ayam	3
Tabel 1.2 Perbandingan RM Sate Ayam berdasarkan rating dan ulasan	4
Tabel 1.3 Perbandingan RM Sate Ayam berdasarkan bauran pemasaran	5
Tabel 1.4 Penjualan RM Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri Tahun 2019, 2020 dan 2021	6
Tabel 1.5 Data intensitas pembelian konsumen	8
Tabel 1.6 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	8
Tabel 3.1 Indikator variabel kualitas produk	29
Tabel 3.2 Indikator variabel kualitas pelayanan	30
Tabel 3.3 Indikator variabel kepuasan konsumen	32
Tabel 3.4 Interval korelasi	40
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden	47
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi usia responden	47
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden	48
Tabel 4.4 Hasil item kuesioner variabel kualitas produk (X1)	49
Tabel 4.5 Hasil rata-rata setiap indikator variabel kualitas produk (X1)	51
Tabel 4.6 Hasil item kuesioner variabel kualitas pelayanan (X2)	51
Tabel 4.7 Hasil rata-rata setiap indikator variabel kualitas pelayanan (X2) ..	53
Tabel 4.8 Hasil item kuesioner variabel kepuasan konsumen (Y)	54
Tabel 4.9 Hasil rata-rata setiap indikator variabel kepuasan konsumen	55
Tabel 4.10 Hasil uji validitas instrumen variabel kualitas produk (X1)	57
Tabel 4.11 Hasil uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan (X2)....	58
Tabel 4.12 Hasil uji validitas instrumen variabel kepuasan konsumen (Y)...	58
Tabel 4.13 Hasil uji reliabilitas variabel kualitas produk (X1)	59
Tabel 4.14 Hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X2)	60
Tabel 4.15 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan konsumen (Y)	60
Tabel 4.16 Rekapitulasi skor angket	61
Tabel 4.17 Interpretasi skor variabel kualitas produk (X1)	65
Tabel 4.18 Distribusi frekuensi variabel kualitas produk (X1)	65
Tabel 4.19 Interpretasi dan frekuensi indikator kinerja produk	66

Tabel 4.20 Interpretasi dan frekuensi indikator keragaman produk	66
Tabel 4.21 Interpretasi dan frekuensi indikator estetika	67
Tabel 4.22 Interpretasi dan frekuensi indikator kesesuaian	68
Tabel 4.23 Interpretasi dan frekuensi indikator daya tahan	68
Tabel 4.24 Interpretasi dan frekuensi indikator kualitas yang dipersepsikan.....	69
Tabel 4.25 Interpretasi dan frekuensi indikator kemampuan pelayanan	69
Tabel 4.26 Interpretasi dan frekuensi indikator keandalan	70
Tabel 4.27 Interpretasi skor variabel kualitas pelayanan (X2)	70
Tabel 4.28 Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan (X2)	71
Tabel 4.29 Interpretasi dan frekuensi indikator bukti fisik	71
Tabel 4.30 Interpretasi dan frekuensi indikator kehandalan	72
Tabel 4.31 Interpretasi dan frekuensi indikator daya tanggap	72
Tabel 4.32 Interpretasi dan frekuensi indikator jaminan	73
Tabel 4.33 Interpretasi dan frekuensi indikator empati	73
Tabel 4.34 Interpretasi skor variabel kepuasan konsumen (Y)	74
Tabel 4.35 Distribusi frekuensi variabel kepuasan konsumen (Y)	74
Tabel 4.36 Interpretasi dan frekuensi indikator kesesuaian harapan	75
Tabel 4.37 Interpretasi dan frekuensi indikator minat berkunjung kembali ..	76
Tabel 4.38 Interpretasi dan frekuensi indikator Kesediaan merekomendasikan	76
Tabel 4.39 Hasil analisis deskriptif	77
Tabel 4.40 Kategorisasi variabel kualitas produk (X1)	78
Tabel 4.41 Kategorisasi variabel kualitas pelayanan (X2)	78
Tabel 4.42 Kategorisasi variabel kepuasan konsumen (Y)	79
Tabel 4.43 Hasil uji normalitas data	80
Tabel 4.44 Hasil uji multikolinieritas	80
Tabel 4.45 Hasil uji autokorelasi	81
Tabel 4.46 Hasil uji korelasi linier berganda	83
Tabel 4.47 Interpretasi nilai r product moment	83
Tabel 4.48 Hasil uji regresi linier berganda	84
Tabel 4.49 Hasil uji t	86

Tabel 4.50 Hasil uji F	87
Tabel 4.51 Hasil uji koefisien determinasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo RM Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar observasi
- Lampiran 2. Kuesioner uji validitas dan uji reliabilitas
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Hasil uji validitas awal variabel X1 (Kualitas Produk)
- Lampiran 5. Hasil uji validitas akhir variabel X1 (Kualitas Produk)
- Lampiran 6. Hasil uji validitas awal variabel X2 (Kualitas Pelayanan)
- Lampiran 7. Hasil uji validitas akhir variabel X2 (Kualitas Pelayanan)
- Lampiran 8. Hasil uji validitas awal variabel Y (Kepuasan Konsumen)
- Lampiran 9. Hasil uji validitas akhir variabel Y (Kepuasan Konsumen)
- Lampiran 10. Skor jawaban responden pada variabel X1 (Kualitas Produk)
- Lampiran 11. Skor jawaban responden pada variabel X2 (Kualitas Pelayanan)
- Lampiran 12. Skor jawaban responden pada variabel Y (Kepuasan Konsumen)
- Lampiran 13. Surat permohonan izin penelitian
- Lampiran 14. Surat keterangan izin penelitian
- Lampiran 15. Daftar menu yang ditawarkan oleh RM Sate Ayam Pak Siboen
- Lampiran 16. Foto
- Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup Peneliti