

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA  
*COFFEE SHOP***

**WIDIA PUJI ASTUTI**

**1707617007**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***THE EFFECT OF PRICE AND PRODUCT QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
AN INTERVENING VARIABLE IN THE COFFEE SHOP***

**WIDIA PUJI ASTUTI**

**1707617007**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is organized as one of the requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

**WIDIA PUJI ASTUTI.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, serta mengetahui apakah kepuasan pelanggan sebagai variabel *Intervening* untuk memperkuat pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada *Coffee shop*. Penelitian ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta. Selama empat bulan terhitung sejak bulan Februari 2021 sampai Juni 2021. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan populasi yaitu masyarakat di wilayah DKI Jakarta dengan rentang usia 17 – 40 tahun keatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *puposive sampling* sebanyak 200 responde. Teknik penelitian ini menggunakan *path analys*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Serta peran kepuasan pelanggan memediasi pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan**



### **ABSTRACT**

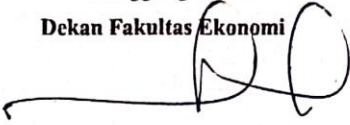



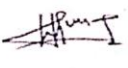

**WIDIA PUJI ASTUTI.** *This study aims to examine the effect of price and product quality on customer loyalty, and to find out whether customer satisfaction is an Intervening variable to strengthen the effect of price and product quality on customer loyalty at the Coffee shop. This research was conducted in the DKI Jakarta area. For four months starting from February 2021 to June 2021. The research method used is a survey method with the population used is people in the DKI Jakarta area with an age range of 17-40 years and over. The sampling technique used was purposive sampling as many as 200 respondents. While this analysis technique uses path analysis. The results of this study indicate that: There is a positive and significant effect between price on customer satisfaction. Positive and significant influence between product quality on customer satisfaction. Positive and significant influence between price on customer loyalty. Positive and significant influence between product quality on customer loyalty. Positive and significant influence between customer satisfaction on customer loyalty. And the role of customer satisfaction mediates the effect of price and product quality on customer loyalty.*

**Keyword:** *Price, Product Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfactio*



# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</b> <b>NIP. 197207152001121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)	 .....	23 Agustus 2021 .....
2	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Penguji 1)	 .....	23 Agustus 2021 .....
3	Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Penguji 2)	 .....	23 Agustus 2021 .....
4	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)	 .....	22 Agustus 2021 .....
5	Muhammad Yusuf, SE., MM. NIP. 198906202020121006 (Pembimbing 2)	 .....	22 Agustus 2021 .....
Nama : Widia Puji Astuti No. Registrasi : 1707617007 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 12 Agustus 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# LEMBAR ORISINALITAS

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 06 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



**Widia Puji Astuti**

NIM. 1707617007



## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Widia Puji Astuti  
NIM : 1707617007  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : widiapuji17@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan

Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Coffee Shop.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis 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 Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2021

( Widia Puji Astuti )

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*...Berbuat baiklah, tanpa ada alasan. Jika orang lain bisa, kamu juga bisa...*

*Bismillahirrahmanirrahim.....*

*“...Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)...”*

*(QS 94: 6-7)*

*...Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat dan karunianya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk mereka yang saya sayangi. Terutama untuk Mama, Bapak, Adik dan Saudara saya yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menyayangi saya dengan tulus. Tidak lupa juga, skripsi ini saya persembahkan untuk sahabat dan teman seperjuangan yang telah memberikan saran, nasihat dan dukungan untuk saya.*

*Saya persembahkan juga untuk Bapak Nurdin Hidayat dan Bapak Muhammad Yusuf yang sudah membimbing dan mengarahkan serta memberikan dukungan, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini...*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa atas seluruh limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga Peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada *Coffee shop*.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dorongan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu antara lain kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing skripsi ini.
4. Muhammad Yusuf, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan doa maupun materil.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 dan juga sahabat saya di luar Universitas Negeri Jakarta yang selalu mendukung dan memotivasi saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

8. Seluruh responden di wilayah DKI Jakarta yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam bentuk maupun isinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat Peneliti harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2021

Peneliti

**Widia Puji Astuti**

NIM.1707617007



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	v
LEMBAR ORISINALITAS.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
A. Teori Pendukung .....	13
1. Deskripsi Konseptual.....	13
2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	27
B. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	43
1. Kerangka Teori.....	43
2. Pengembangan Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
1. Tempat Penelitian.....	52
2. Waktu Penelitian .....	52
B. Pendekatan Penelitian.....	52
1. Metode.....	52
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	53
C. Populasi dan Sampel.....	54

1.	Populasi .....	54
2.	Sampel .....	55
D.	Pengembangan Instrumen .....	56
1.	Loyalitas Pelanggan (variabel Y) .....	56
2.	Harga (variabel X1).....	60
3.	Kualitas Produk (variabel X2).....	64
4.	Kepuasan Pelanggan (variabel Z).....	67
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	72
F.	Teknik Analisis Data.....	72
1.	Uji Persyaratan Analisis .....	73
2.	Mencari Persamaan Path Analysis .....	74
3.	Uji Sobel.....	77
4.	Uji Koefisien .....	77
BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....		79
A.	Deskripsi Data .....	79
1.	Profil Responden .....	79
2.	Profil Data .....	82
B.	Analisis Data .....	95
1.	Uji Asumsi Klasik .....	95
2.	Menentukan Persamaan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	99
3.	Menentukan Koefisien Jalur Berdasarkan Persamaan Struktur .....	105
4.	Uji Sobel.....	113
5.	Uji Koefisien .....	115
C.	Pembahasan .....	120
1.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	120
2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	122
3.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	124
4.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	126
5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	127
6.	Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	129

7. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	130
BAB V KESIMPULAN .....	133
A. Kesimpulan.....	133
B. Implikasi.....	134
C. Keterbatasan Penelitian .....	137
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	137
DAFTAR PUSTAKA .....	140
LAMPIRAN.....	153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	205



## DAFTAR TABEL

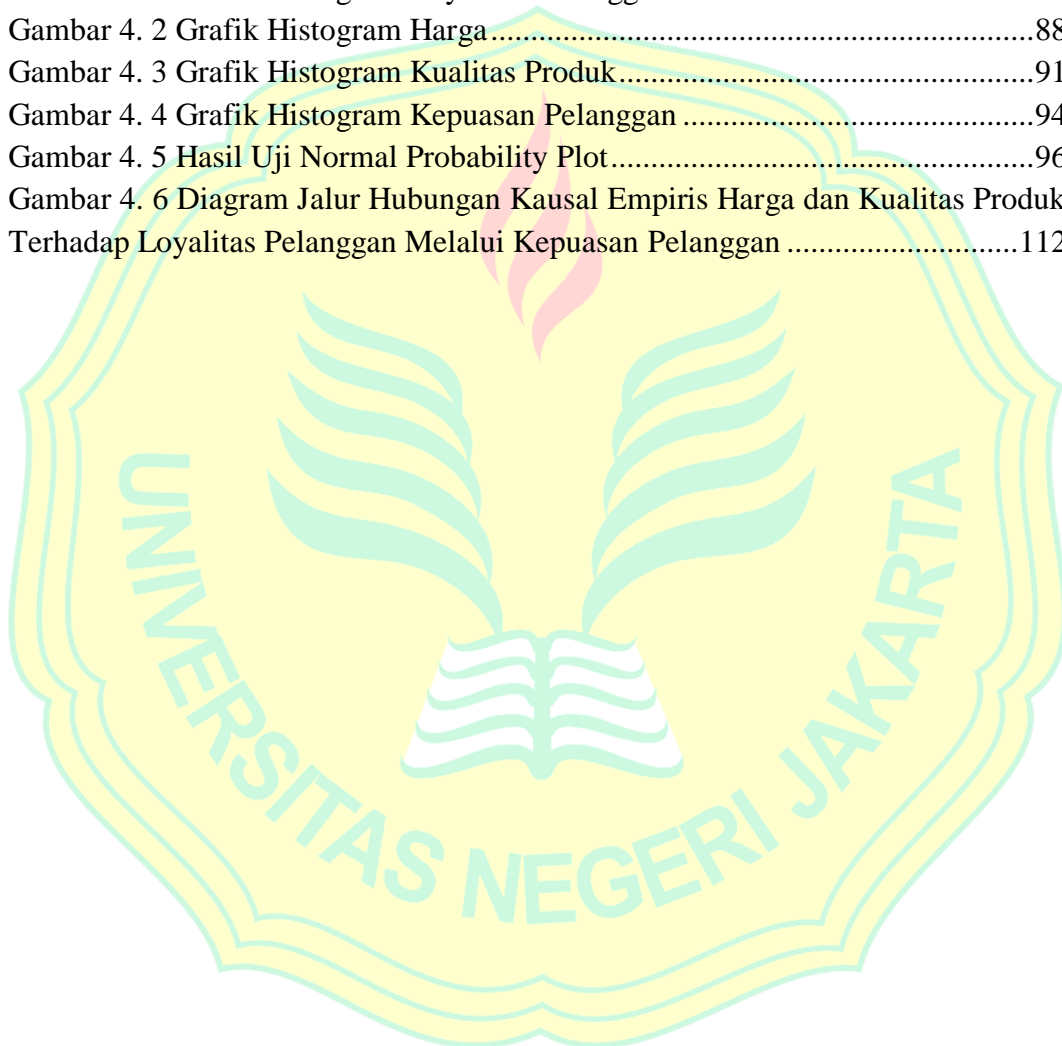
Tabel 1. 1 Survei Keluhan Pengunjung Coffee Shop .....	7
Tabel 1. 2 Survei Loyalitas Pengunjung Coffee Shop .....	8
Tabel 2. 1 Matrix Hasil Penelitian yang Relevan .....	36
Tabel 2. 2 Perbandingan Penelitian yang Relevan.....	37
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	57
Tabel 3. 2 Skala Penelitian Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	58
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Harga .....	61
Tabel 3. 4 Skala Penelitian Instrumen Harga .....	61
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk .....	64
Tabel 3. 6 Skala Penelitian Instrumen Kualitas Produk.....	65
Tabel 3. 7 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel 3. 8 Skala Penelitian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	69
Tabel 3. 9 Skala Penilaian Instrumen.....	72
Tabel 3. 10 Interpretasi Tingkat Korelasi .....	78
Tabel 4. 1 Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	79
Tabel 4. 2 Sebaran Wilayah Domisili Responden .....	80
Tabel 4. 3 Sebaran Usia Responden.....	81
Tabel 4. 4 Sebaran Status Pekerjaan Responden .....	82
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y) .....	84
Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	85
Tabel 4. 7 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan .....	86
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Harga (X1) .....	87
Tabel 4. 9 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Harga .....	87
Tabel 4. 10 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Harga.....	88
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X2).....	89
Tabel 4. 12 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	90
Tabel 4. 13 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk .....	91
Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Z).....	92
Tabel 4. 15 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 4. 16 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	94
Tabel 4. 17 Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	95
Tabel 4. 18 Uji Linearitas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	97
Tabel 4. 19 Uji Linearitas Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	97
Tabel 4. 20 Uji Linearitas Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	98
Tabel 4. 21 Uji Linearitas Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	98
Tabel 4. 22 Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	99
Tabel 4. 23 Coefficients Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	99
Tabel 4. 24 Coefficients Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100



Tabel 4. 25 Coefficients Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	102
Tabel 4. 26 Coefficients Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
Tabel 4. 27 Coefficients Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	104
Tabel 4. 28 Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	105
Tabel 4. 29 Koefisien Jalur Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients.....	105
Tabel 4. 30 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	106
Tabel 4. 31 Koefisien Jalur Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients.....	107
Tabel 4. 32 Koefisien Determinasi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients.....	107
Tabel 4. 33 Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients .....	108
Tabel 4. 34 Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur .....	110
Tabel 4. 35 Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur .....	110
Tabel 4. 36 Koefisien Regresi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	113
Tabel 4. 37 Koefisien Regresi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	113
Tabel 4. 38 Koefisien Regresi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan...	114
Tabel 4. 39 Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coefficients .....	114
Tabel 4. 40 Koefisien Korelasi Antar-Variabel .....	116
Tabel 4. 41 Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ....	117
Tabel 4. 42 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	118
Tabel 4. 43 Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	118
Tabel 4. 44 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	119
Tabel 4. 45 Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	119
Tabel 4. 46 Uji Koefisien Determinasi Keseluruhan .....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Nasional (2016 – 2021).....	2
Gambar 1. 2 Data pencarian Top Brand Coffee Shop di Google.....	4
Gambar 1. 3 Survei pengunjung Coffee Shop .....	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	51
Gambar 3. 1 Konstelasi X1 (Harga) X2 (Kualitas Produk) terhadap Y.....	54
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan .....	85
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Harga.....	88
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Kualitas Produk.....	91
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan .....	94
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	96
Gambar 4. 6 Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	112



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Konsultasi Skripsi .....	153
Lampiran 2 Form Saran dan Perbaikan.....	154
Lampiran 3 Kuesioner Survei Awal.....	155
Lampiran 4 Uji Coba Kuesioner Penelitian .....	158
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian dan Uji Validasi.....	161
Lampiran 6 Uji Reabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	165
Lampiran 7 Kuesioner Uji Final .....	169
Lampiran 8 Tabulasi Data Uji Final Loyalitas Pelanggan .....	172
Lampiran 9 Tabulasi Data Uji Final Harga.....	177
Lampiran 10 Tabulasi Data Uji Final Kualitas Produk.....	182
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Final Kepuasan Pelanggan .....	187
Lampiran 12 Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan.....	192
Lampiran 13 Deskripsi Data Harga.....	193
Lampiran 14 Deskripsi Data Kualitas Produk .....	194
Lampiran 15 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan.....	195
Lampiran 16 Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	196
Lampiran 17 Hasil Output SPSS Uji Linearitas.....	197
Lampiran 18 Hasil Output SPSS Uji Analisis Jalur.....	199
Lampiran 19 Hasil Output SPSS Uji Analisis Jalur.....	200
Lampiran 20 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Korelasi.....	202
Lampiran 21 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi.....	203
Lampiran 22 T Tabel df .....	204