

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PRODUK UBERALL ROASTERY)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

QOFAL NIZHOMULLOH
NIM. 2108204251

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER (UIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1446 H / 2025 M**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PRODUK UBERALL ROASTERY)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

QOFAL NIZHOMULLOH
NIM. 2108204251

UINSSC

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER (UIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1446 H / 2025 M

ABSTRAK

Qofal Nizhomulloh (2108204251): Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Uberall Roastery).

Uberall Roastery merupakan usaha pengembangan biji kopi yang ada di Kota Cirebon lebih tepatnya yaitu di Taman Cipto Blok B No. 10 Kota Cirebon yang merupakan titik tengah bagi para pecinta kopi dan pelaku usaha coffee shop yang ingin melihat, membeli, dan mencoba hasil dari roastingnya. Dengan pemilihan lokasi pada area perumahan salah satu startegi yang dipilih untuk dengan nyaman dalam mengembangkan, meneliti biji kopi lalu memproduksi dan usahanya mampu terus berkembang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran kualitas dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri kopi yang semakin kompetitif

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada produk Uberall Roastery.. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi seluruh konsumen Uberall Roastery. Jumlah sampel penelitian ini adalah 100 responden dengan kriteria pernah membeli satu kali produk Uberall Roastery dihitung menggunakan rumus *lemeshow* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (nilai sig. $0,020 < 0,05$), sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial (nilai sig. $0,240 > 0,05$). Namun, secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan (nilai F hitung = 8,796; sig. $0,000 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi sebesar 15,4% menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan pelayanan menjelaskan 15,4% variabel kepuasan konsumen, sisanya 84,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.*

ABSTRACT

Qofal Nizhomulloh (2108204251): *The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction (Case Study on Uberall Roastery Products).*

Uberall Roastery is a coffee bean development business in the city of Cirebon, more precisely in Taman Cipto Blok B No. 10 Cirebon City which is a midpoint for coffee lovers and coffee shop business people who want to see, buy, and try the results of their roasting. By choosing a location in a residential area, one of the strategies chosen to comfortably develop, research coffee beans and then produce and the business is able to continue to grow. This research is motivated by the importance of the role of quality in maintaining customer loyalty in the midst of increasingly competitive coffee industry competition.

This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction on Uberall Roastery products. The research method used is a quantitative approach. The population is all Uberall Roastery consumers. The number of samples in this study were 100 respondents with the criteria of having bought Uberall Roastery products once, calculated using the lemeshow formula with purposive sampling method. The data analysis techniques used include classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test, and coefficient of determination using SPSS 26.

The results showed that product quality has a significant effect on customer satisfaction (sig. value $0.020 < 0.05$), while service quality has no significant effect partially (sig. value $0.240 > 0.05$). However, simultaneously product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction with (F value count = 8.796; sig. $0.000 < 0.05$). The coefficient of determination of 15.4% indicates that the product quality and service variables explain 15.4% of the customer satisfaction variable, the remaining 84.6% is influenced by other variables.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

المُلخَص

فُؤَال نِظَامُ اللَّهِ (2108204251): تَأْثِيرُ جُودَةِ الْمُنْتَجِ وَجُودَةِ الْخِدْمَةِ عَلَى رِضَا الْمُسْتَهْلِكِ (دِرَاسَةُ حَالَةٍ عَلَى مُنْتَجَاتِ مَحْمَصَةِ أُوبَرَال).

هي شركة تطوير حبوب القهوة في مدينة سيريبون، وبالتحديد في تامان Uberall Roastery محمصة سيبون بلوك ب رقم 10 مدينة سيريبون التي تُعد نقطة وسط لمحبي القهوة ورجال أعمال المقاهي الذين يرغبون في رؤية نتائج تحميصها وشراؤها وتجربتها. من خلال اختيار موقع في منطقة سكنية، فإن إحدى الاستراتيجيات التي تم اختيارها للتطوير المريح والبحث عن حبوب القهوة ومن ثم الإنتاج، ومن ثم يمكن للأعمال التجارية أن تستمر في النمو. إن الدافع وراء هذا البحث هو أهمية دور الجودة في الحفاظ على ولاء العملاء في خضم المنافسة المتزايدة في صناعة القهوة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة المنتج وجودة الخدمة على رضا العملاء عن منتجات محمصة أوبرال. طريقة البحث المستخدمة هي المنهج الكمي. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع مستهلكي محمصة أوبرال. وقد بلغ عدد العينات في هذه الدراسة 100 عينة من المبحوثين الذين تم حسابهم باستخدام معادلة ليميشو مع أسلوب أخذ العينات بطريقة العينة المقصدية. وتشمل تقنيات تحليل البيانات المستخدمة اختبار ومعامل التحديد باستخدام F، واختبار t، الافتراض الكلاسيكي، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار SPSS 26.

في حين أن، ($\text{sig. } 0.020 < 0.05$) أظهرت النتائج أن جودة المنتج لها تأثير كبير على رضا العميل ومع ذلك، فإن جودة المنتج وجودة ($\text{sig. } 0.240 > 0.05$) جودة الخدمة ليس لها تأثير كبير جزئياً. ($\text{قيمة الدالة } F = 8.7960.05 > 0.000$) قيمة الخدمة في نفس الوقت لها تأثير كبير على رضا العميل ويشير معامل التحديد البالغ 15.4% إلى أن متغيري جودة المنتج والخدمة يفسران 15.4% من متغير رضا العملاء، أما النسبة المتبقية البالغة 84.6% فتتأثر بالمتغيرات الأخرى.

لكلمات البحث: جُودَةُ الْمُنْتَجِ، وَجُودَةُ الْخِدْمَةِ، وَرِضَا الْعُمَلَاءِ

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PRODUK UBERALL ROASTERY)

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

QOFAL NIZHOMULLOH
NIM: 2108204251

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy
NIP: 19890421 202012 1 006



Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy
NIP: 19860223 202521 2 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



H. Achmad Otono Busthomi, Lc., M.Ag
NIP: 19731223 200701 1 022

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaiku Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **QOFAL NIZHOMULLOH, NIM: 2108204251** dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Uberall Roastery)”**. Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di-*munaqosah*-kan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy
NIP: 19890421 202012 1 006



Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy
NIP: 19860223 202521 2 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag
NIP: 19731123 200701 1 022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PRODUK UBERALL ROASTERY)**”, oleh **Qofal Nizhomulloh** dengan **NIM: 2108204251**, telah diajukan dalam sidang *munaqosah* Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 17 Juni 2025

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang



H. Achmad Oton Busthomi, Lc., M.Ag
NIP: 19731223 200701 1 022

Sekretaris Sidang



Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.
NIP: 19731125 201411 1 002

Penguji I



H. Achmad Oton Busthomi, Lc., M.Ag
NIP: 19731223 200701 1 022

Penguji II



Diana Djuwita, MM
NIP: 198003142008012018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Qofal Nizhomulloh
NIM : 2108204251
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 27 Desember 2001
Alamat : Dusun 04 RT. 01 RW. 004
Desa Bojonggebang Kecamatan Babakan
Kabupaten Cirebon 45191 Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PRODUK UBERALL ROASTERY).”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini

Cirebon, 17 Juni 2025

Saya yang menyatakan



Qofal Nizhomulloh
NIM: 2108204251

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan hamdalah dan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berharga ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan dan panutan seluruh umatnya. Dengan segala kerendahan hati, rasa haru dan bahagia, saya persembahkan karya sederhana ini sebagai bukti ketulusan, cinta kasih dan rasa hormat tak terhingga kepada:

Kedua orang tua tercinta. Bapak Edy Supardi dan Ibu Nurul Zanah Sri Astuti Damayanti yang telah memberikan doa, dukungan, materi, motivasi, pengorbanan waktu dan tenaga yang begitu banyak. Penulis bersyukur mempunyai orang tua seperti Abah dan Umi yang selalu memberikan kepercayaan dan pengertiannya kepada anaknya ini, sehingga sekarang bisa menjadi seorang sarjana ekonomi. Terima kasih untuk segala usaha, doa dan pelukan untuk anaknya.

Kepada kakak-kakak, ponakan, sepupu serta segenap keluarga besar, yang telah memberikan doa, dukungan dan hiburan sehingga penulis menikmati hari-hari untuk bisa segera menyelesaikan sarjana tepat waktu. Tidak lupa pula, ucapan terimakasih untuk dosen pembimbing 1 dan 2, ketua jurusan dan seluruh dosen serta staff Jurusan Ekonomi Syariah yang telah membimbing, mendidik, mengarahkan dan memberikan ilmunya. Untuk sahabat-sahabat selama perkuliahan, seperbimbingan dan sepermainan. Terakhir untuk diri saya sendiri, Qofal Nizhomulloh terima kasih banyak sudah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini, terima kasih untuk tidak menyerah dan bisa bertahan serta menyenangkan diri sendiri dengan hal-hal kecil demi keberlangsungan proses penyusunan skripsi ini berjalan lancar. Bismillah semoga segala kesuksesan yang dicita-citakan bisa terwujud satu demi satu atas ridho Allah SWT dan semoga senantiasa berada dalam lindungan-Nya

MOTTO

“Baca dan pelajarylal. Tidak ada yang baru di dunia ini. Semuanya sudah pernah dilakukan sebelumnya.”

(Sherlock Holmes)

“Untuk mencapai tujuan akhirmu, kamu harus bersabar”

(Obito Uchiha)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Qofal Nizhomulloh, lahir di Desa Bojonggebang, Cirebon pada tanggal 27 Desember 2001 merupakan anak pertama dari empat bersaudara dan dari pasangan Bapak Edy Supardi dan Ibu Nurul Zanah. Penulis tinggal di Dusun 04 RT 001 RW 004 Desa Bojonggebang Kecamatan Babakan Kabupaten Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. TK An-nisa (2007-2008)
2. SD Negeri Tersana Baru (2008-2014)
3. SMP Negeri 1 Babakan (2014-2017)
4. SMA Negeri 1 Babakan (2017-2020)

Penulis menempuh pendidikan S-1 pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi “**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PRODUK UBERALL ROASTERY).**” di bawah bimbingan Bapak Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy. dan Ibu Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy. Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebesar-besarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan yaitu karya tulis ilmiah berupa skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan dan di waktu yang tepat. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan penerangan untuk seluruh umat Islam. Semoga kita senantiasa menjadi umat yang mendapatkan syafaatnya hingga *yaumul akhir*. Aamiin.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Uberall Roastery)”**. ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Segala syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena telah menghadirkan orang-orang yang berharga disekeliling penulis.

Oleh karena itu, dengan segenap ketulusan hati serta iringan doa dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc.M.Ag. selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah
4. Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si selaku sekretaris jurusan Ekonomi Syariah.
5. Bapak Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy selaku dosen pembimbing I yang telah mendidik, membimbing, memotivasi, memberikan saran dan arahan kepada penulis dalam menyusun serta menyelesaikan tugas akhir karya tulis ilmiah berupa skripsi ini. Terima kasih banyak atas

waktu, pikiran dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis dengan ikhlas.

6. Ibu Ila Navilah, S.Sos, M.E.Sy selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi, memberikan saran dan arahan kepada penulis dalam menyusun serta menyelesaikan tugas akhir karya tulis ilmiah berupa skripsi ini. Terima kasih banyak atas waktu, pikiran dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis dengan ikhlas selama ini
7. Seluruh dosen dan staff Jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan pengetahuan, ilmu dan motivasi penulis. Terima kasih atas didikan dan dedikasinya selama masa perkuliahan
8. Kedua orang tua tercinta. Abah Edy Supardi dan Umi Nurul Zanah Sri Astuti Damayanti yang telah memberikan doa, dukungan, materi, motivasi, pengorbanan waktu dan tenaga yang begitu banyak. Penulis bersyukur mempunyai orang tua seperti Abah dan Umi yang selalu memberikan kepercayaan dan pengertiannya kepada anaknya ini, sehingga sekarang bisa menjadi seorang sarjana ekonomi. Terima kasih untuk segala usaha, doa dan pelukan untuk anaknya
9. Kakak-kakak, ponakan, sepupu serta segenap keluarga besar, yang telah memberikan doa, dukungan dan hiburan sehingga penulis menikmati hari-hari untuk bisa segera menyelesaikan sarjana tepat waktu
10. Teman-teman selama perkuliahan. yang telah kebersamai, menemani, berjuang, berproses dan berprogres bersama dari awal semester hingga akhir. Terima kasih atas senda gurau, kalimat semangat dan baik lainnya, bantuan dan semuanya. Semoga kelak kesuksesan dan kebahagiaan menghampiri kita semua. Aamiin.
11. Kepada Kak Farhan selaku owner dari Uberall Roastery yang sudah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian pada produknya. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
12. Terimakasih pada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu

penulis menyusun karya tulis ilmiah berupa skripsi ini namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan

Cirebon, 17 Juni 2025

Penulis

Qofal Nizhomulloh
NIM: 2108204251

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المُلَخَّص	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. <i>Expectation-Confirmation Theory</i>	9
B. Kualitas Produk	9
1. Pengertian kualitas produk.....	9
2. Indikator kualitas Produk	13
C. Kualitas Pelayanan	14

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Indikator Kualitas Pelayanan	17
D. Kepuasan Konsumen.....	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
3. Indikator Kepuasan Konsumen	22
E. Perilaku Konsumen.....	25
1. Pengertian Perilaku Konsumen	25
2. Faktor mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	27
F. Penelitian Terdahulu	29
G. Pengaruh antar variabel	34
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	35
H. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Operasional Variabel	38
D. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	40
E. Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
H. Uji Asumsi Klasik	45
I. Analisis Regresi Linear Berganda	46
J. Pengujian Hipotesis	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
B. Deskripsi Penelitian.....	49
1. Karakteristik Responden	49
2. Uji Validitas	51
3. Uji Reliabilitas	54
C. Uji Asumsi Klasik	54

1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolinearitas	55
3. Uji Heterokedastisitas	56
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	57
D. Hasil Hipotesis	58
1. Uji t Parsial.....	58
2. Uji F Simultan	59
3. Uji Koefisien Determinasi.....	60
E. Pembahasan Hasil Penelitian	61
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	63
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
C. Implikasi	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	74

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 4 Valaiditas X1.....	52
Tabel 4. 5 Validitas X2	52
Tabel 4. 6 Validitas Y	53
Tabel 4. 7 Reliabilitas	54
Tabel 4. 8 Hasil output Normalitas	55
Tabel 4. 9 Hasil output Multikolinearitas	55
Tabel 4. 10 Hasil output Regresi berganda	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	58
Tabel 4. 12 Hasil output Uji F.....	59
Tabel 4. 13 Hasil output Koefisien Determinasi.....	60

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4. 1 Histogram Scatterplot.....	56



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Tanggapan Responden.....	77
Lampiran 3 Hasil Output Uji Validitas dan Reliabel	82
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi klasik.....	84
Lampiran 5 Hasil Normalitas	84
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokeddastisitas	85
Lampiran 8 Hasil Uji T	85
Lampiran 9 Hasil Uji F	85
Lampiran 10 Hasil Koefisien Determnasi	86
Lampiran 11 MSI Interval.....	86
Lampiran 12 Hasil Google Form	93
Lampiran 13 SK Pembimbings	116
Lampiran 14 Surat Pengantar Peneltiaian	117
Lampiran 15 Surat Telah Melaksanakan Penelitian	118
Lampiran 16 Kartu Bimbingan	119
Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian.....	120
Lampiran 18 Turnitin	121

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON