

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN STREET  
BOBA RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

**Oleh :**

**Nama : Maulia Agny Dhiadien**

**NIM : 21170412**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**SEPTEMBER 2021**

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN STREET BOBA  
RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

**Diajukan Oleh :**

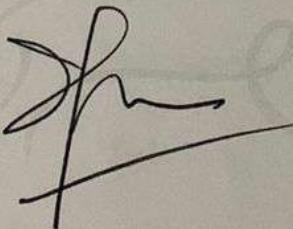
**Nama : Maulia Agny Dhiadien**

**NIM : 21170412**

**Jakarta, 23 September 2021**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**



**(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2021**

**© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

HaCipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## ABSTRAK

©

Maulia Agny Dhiadien / 21170412 / 2021 / Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Street Boba Rawamangun Jakarta Timur / Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang harus dicapai perusahaan guna mempertahankan penilaian baik konsumen terhadap suatu produk. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa faktor yang menjadi acuan perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen melalui kualitas produk dan suasana toko pada minuman Street Boba di Rawamangun.

Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen yang timbul dari kinerja barang atau jasa apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan teknik pengukuran terhadap atribut-atribut yang relevan dari produk dan layanan yang ditawarkan.

Objek penelitian ini adalah Street Boba. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner kepada 135 responden. Untuk pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah *non-probability sampling* serta metode yang digunakan adalah *judgment sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan suasana toko memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 sehingga hipotesis diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dan suasana toko memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Minuman Street Boba Rawamangun Jakarta Timur.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Suasana Toko, Kepuasan Konsumen



## ABSTRACT

©

Maulia Agny Dhiadien / 21170412 / 2021 / The effect of Quality of Products and The Atmosphere of Store on Consumer Satisfaction in Street Boba Drinks Rawamangun Jakarta Timur / Advisors: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Consumer satisfaction is the most important thing that a company must achieve in order to maintain a good consumer's assessment of a product. In its implementation, there are several factors that are the reference of the company to achieve consumer satisfaction. Therefore, this study aims to find out consumer satisfaction through the quality of products and the atmosphere of store on Street Boba Drinks in Rawamangun.

Consumer satisfaction is the perception of consumers arising from the performance of goods or services whether it is in accordance with consumer expectations. Consumer satisfaction can be measured using measurement techniques against the relevant attributes of the products and services offered.

The object of this study is Street Boba. The data collection technique used communication techniques by distributing questionnaires to 135 respondents. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is judgment sampling. The data analysis used in this study are validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis.

The results of classical assumption test show that data is normal distributed, there is no multicollinearity, and there is no heteroskedasticity. The results of multiple regression analysis show that regression models can be used to predict consumer satisfaction and based on the t test it can be concluded that the quality of the product and the atmosphere of the store has a significance value below 0.05 so that the hypothesis is accepted.

The conclusion of this study are the quality of products and the atmosphere of the store have a positive effect on consumer satisfaction in Street Boba Drinks Rawamangun.

**Keywords:** Quality of Products, The Atmosphere of Store and Consumer Satisfaction

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber:  
a. Pengembangan dan penyebarluasan karya ilmiah, penyusunan laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

## KATA PENGANTAR

©

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Street Boba Rawamangun Jakarta Timur” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun penulis skripsi ini merupakan syarat dislesaikan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih tersebut, penulis ucapkan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat terhadap penulis selama penyusunan skripsi
2. Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi. Beliau merupakan kontribusi besar dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih Bu Rita atas waktu, tenaga, pikiran, ilmu, pengalaman, dan motivasinya selama membimbing penulis dalam menyusun skripsi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan secara tepat waktu.
3. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengetahuan selama masa perkuliahan penulis.
4. Teman-teman satu angkatan, yang juga menempuh penyusunan skripsi dengan semangat dan saling memberikan dukungan positif selama penulisan skripsi ini.

Terima kasih Raina, Nadine, Zefania, Cellen, Stevanny, dan Grasia

5. Teman-teman penulis yang baik hatinya dan selalu mendoakan serta memberikan semangat di kala penulis mulai lelah dan lalai. Terima kasih Angie, Maharani, dan

**(C) Hak cipta Zulfa**

6. Para staff, perpustakaan dan karyawan *copy centre* di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu dan mendukung penulis dalam memberikan informasi-informasi terkait penyusunan skripsi

7. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan semangat kepada penulis.

Tidak ada manusia yang sempurna. Pada penelitian ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari. Penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, peneliti selanjutnya, dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Agustus 2021

Maulia Agny Dhiadien

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



## DAFTAR ISI

<b>C</b> <b>Halaman Judul</b>	..... i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	..... ii
<b>HALAMAN ABSTRAK</b>	..... iii
<b>HALAMAN ABSTRACT</b>	..... iv
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b>	..... v
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b>	..... vii
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b>	..... xi
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b>	..... x
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b>	..... xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	..... 1
Latar Belakang Masalah .....	..... 1
Identifikasi Masalah .....	..... 5
Batasan Masalah .....	..... 5
Batasan Penelitian.....	..... 6
Rumusan Masalah.....	..... 6
Tujuan Penelitian.....	..... 6
Manfaat Penelitian .....	..... 7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	..... 8
Landasan Teori .....	..... 8
1. Produk.....	..... 8
a. Definisi Produk.....	..... 8
b. Tingkatan Produk .....	..... 8
c. Klasifikasi Produk .....	..... 10
d. Elemen-elemen Produk.....	..... 13
2. Kualitas Produk .....	..... 14
a. Definisi Kualitas Produk .....	..... 14
b. Dimensi Kualitas Produk.....	..... 15

(C)

**Halaman Judul**  
**Halaman Pengesahan**  
**Halaman Abstrak**  
**Halaman Abstract**  
**Halaman Kata Pengantar**  
**Halaman Daftar Isi**  
**Halaman Daftar Tabel**  
**Halaman Daftar Gambar**  
**Halaman Daftar Lampiran**

**BAB I Pendahuluan**  
**Latar Belakang Masalah**  
**Identifikasi Masalah**  
**Batasan Masalah**  
**Batasan Penelitian**  
**Rumusan Masalah**  
**Tujuan Penelitian**  
**Manfaat Penelitian**

**BAB II Kajian Pustaka**  
**Landasan Teori**

1. **Produk**  
a. Definisi Produk  
b. Tingkatan Produk  
c. Klasifikasi Produk  
d. Elemen-elemen Produk

2. **Kualitas Produk**  
a. Definisi Kualitas Produk  
b. Dimensi Kualitas Produk

**BAB III Metodologi Penelitian**  
**Penentuan Sumber Data**  
**Pengumpulan Data**  
**Analisis dan Interpretasi Data**  
**Hasil Penelitian**

**BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian**  
**Analisis dan Interpretasi Hasil**  
**Kesimpulan**

**BAB V Kesimpulan**

**BAB VI Sampaikan Hasil Penelitian**

**BAB VII Penutup**  
**Ringkasan**  
**Kesimpulan**

**BAB VIII Daftar Pustaka**

**BAB IX Pendekatan Penelitian**

**BAB X Pendekatan Penelitian**

**BAB XI Pendekatan Penelitian**

**BAB XII Pendekatan Penelitian**

**BAB XIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XV Pendekatan Penelitian**

**BAB XVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XVIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XX Pendekatan Penelitian**

**BAB XXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XXII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XXV Pendekatan Penelitian**

**BAB XXVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XXVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XXX Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXV Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XXXIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XL Pendekatan Penelitian**

**BAB XLI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLVIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLX Pendekatan Penelitian**

**BAB XLXI Pendekatan Penelitian**

**BAB XLII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIII Pendekatan Penelitian**

**BAB XLIV Pendekatan Penelitian**

**BAB XLV Pendekatan Penelitian**



3. Suasana Toko.....	17
a. Definisi Suasana Toko.....	17
b. Dimensi Suasana Toko .....	18
4. Kepuasan Konsumen .....	19
a. Definisi Kepuasan Konsumen .....	19
b. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	20
c. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	211
d. Penelitian Terdahulu.....	212
e. Kerangka Pemikiran .....	234
f. Hipotesis Penelitian .....	236
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>277</b>
a. Obyek Penelitian.....	277
b. Desain Penelitian .....	277
c. Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	288
d. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
e. Teknik Pengumpulan Data .....	34
f. Teknik Analisis Data .....	37
g. 1. Uji Validitas.....	37
h. 2. Uji Reliabilitas.....	38
i. 3. Analisis Deskriptif.....	39
j. 4. Uji Asumsi Klasik .....	40
k. 5. Regresi Linier Berganda.....	42
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
a. A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
b. B. Hasil Penelitian.....	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas .....	50
3. Analisis Profil Responden .....	51
4. Analisis Derkriptif .....	53
5. Uji Normalitas .....	57

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBKKG.	Hak Cipta Diberikan Dengan Undang-Undang
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisah karya ilmiah, penyusunan laporan,	Catatan: Seluruh tulisan ini tanpa kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun	



6. Uji Multikolininearitas .....	58
7. Uji Heteroskedastisitas .....	58
8. Uji Keberartian Model (Uji Statistik F) .....	59
9. Uji Parsial (Uji Statisik t) .....	59
10. Koefisian Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
Hasil Uji.....	61
H. Pembahasan .....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN .....	67

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- C. Pengutipan sebagai sumber atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

- D. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

<b>© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	
<b>Tabel 1.1 Hasil Preliminary Research .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Produk .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 3.2 Operasional Variabel Suasana Toko .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Produk .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.2 Uji Validitas Suasana Toko .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.4 Uji Raliabilitas Kualitas Produk .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.5 Uji Raliabilitas Suasana Toko .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.6 Uji Raliabilitas Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Kualitas Produk .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Suasana Toko .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.16 Hasil Uji F .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.17 Hasil Uji t .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>60</b>

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
 tanpa izin IBIKKG.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisankarya ilmiah, penyusunan taporan,  
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

## DAFTAR GAMBAR

©

Gambar 2-1 <i>Level of Product and Service</i> .....	9
Gambar 2-2 Model Konseptual Penelitian .....	24
Gambar 3-1 Rentang Skala .....	36
Gambar 4-1 Logo Perusahaan .....	45
Gambar 4-2 Produk Perusahaan .....	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang meagut atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra-Kuesioner .....	68
Lampiran 2 Data 30 Responden Pra-Kuesioner .....	74
Lampiran 3 Hasil Output Uji Validitas .....	77
Lampiran 4 Hasil Output Uji Reliabilitas .....	79
Lampiran 5 Kuesioner .....	80
Lampiran 6 Kuesioner dengan Google Docs .....	86
Lampiran 7 Data Kuesioner 135 Responden Variabel Kualitas Produk .....	87
Lampiran 8 Data Kuesioner 135 Responden Variabel Suasana Toko .....	91
Lampiran 9 Data Kuesioner 135 Responden Variabel Kepuasan Konsumen .....	94
Lampiran 10 Data Profil Responden .....	97
Lampiran 11 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	100
Lampiran 12 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Usia .....	100
Lampiran 13 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	100
Lampiran 14 Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	101
Lampiran 15 Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Suasana Toko .....	102
Lampiran 16 Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	102
Lampiran 17 Hasil Output Uji Normalitas .....	103
Lampiran 18 Hasil Output Uji Multikolinieritas .....	103
Lampiran 19 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas .....	104
Lampiran 20 Hasil Output Uji F .....	104
Lampiran 21 Hasil Output Uji t .....	104
Lampiran 22 Hasil Output Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	105
Lampiran 23 R Table Person .....	105
Lampiran 24 Tabel T .....	106

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.