

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Florist Mokka.Id Di Kotagajah)**

SKRIPSI



Oleh:

Redo Nur Sanjaya

NPM. 19610229

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Florist Mokka.Id Di Kotagajah)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Skripsi Pada Program Studi Manajemen

**Oleh:
REDO NUR SANJAYA
NPM. 19610229**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Redo nur sanjaya. 2023 “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Florist Mokka.Id Di Kotagajah)” Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suryadi, S.E.,M.M. Pembimbing (II) Ardiansyah Japlani, S.E., MBA.,AWM.

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Di kota gajah terdapat 5 toko buket bunga. Florist Mokka.Id memiliki banyak pesaing yang sejenis dilihat dari persaingan harga yang ketat dengan selisih harga yang tidak banyak dengan kualitas produk yang diberikan pada setiap toko berdeba-beda. Akibatnya banyak konsumen yang ingin mencoba membeli buket bunga ditempat lain yang berada di Kota Gajah membuat jumlah konsumen yang loyal mengalami penurunan dan tidak puas dengan produk tersebut. Sehingga dapat menyebabkan konsumen mulai beralih kepada toko buket bunga yang lain, karena pada dasarnya konsumen akan mencari produk yang memiliki harga yang lebih murah namun kualitas produknya sama baiknya dan menyebabkan penurunan jumlah penjualan produk. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah. pada penelitian kali ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. penelitian ini mengambil sampel 96 pembeli Florist Mokka.Id Kota Gajah. Pengumpulan data menggunakan wawancara, kuisioner dan kepustakaan data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linearitas dan Analisis Regresi Variabel dengan Metode Kausal Step dengan program (SPSS 25). Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Loyalitas Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, harga, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Redo nur sanjaya. 2023 "The Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Florist Mokka.Id in Kotagajah)" Thesis of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (I) H. Suryadi, S.E.,M.M. Supervisor (II) Ardiansyah Japlani, S.E., MBA.,AWM.

The development of the business world is now increasingly dynamic along with the increasing public demand for products and services to meet all their needs in the city of elephants there are 5 flower bouquet shops. Florist Mokka.Id has many similar competitors seen from the intense price competition with not much difference in price with the quality of the products provided at each different store. As a result, many consumers want to try buying flower bouquets elsewhere in the City of Gajah, causing the number of loyal consumers to experience a decrease and dissatisfaction with the product. So that it can cause consumers to start switching to other flower bouquet shops, because basically consumers will look for products that have cheaper prices but the product quality is just as good and causes a decrease in the number of product sales. The purpose of this study is to find out whether there is a direct effect of product quality on customer loyalty. Florist Mokka.Id Kota Gajah. To find out whether there is a direct effect of price on customer loyalty. Florist Mokka.Id Kota Gajah. Mokka.Id Kota Gajah, to find out whether there is a direct effect of price on customer satisfaction Florist Mokka.Id Kota Gajah, to find out whether there is a direct effect of customer satisfaction on customer loyalty Florist Mokka.Id Kota Gajah. in this study the researcher used a type of quantitative research. This study took a sample of 96 buyers of Mokka.Id Florist Kota Gajah. Data collection used interviews, questionnaires and data libraries using the Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Homogeneity Test, Linearity Test and Variable Regression Analysis with the Causal Step Method with the program (SPSS 25). There is a direct effect of Product Quality on Customer Loyalty, There is a direct effect of Price on Customer Loyalty, There is a direct effect of Product Quality on Customer Satisfaction, There is a direct effect of Price on Customer Satisfaction, There is a direct effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty.

Keywords: product quality, price, customer loyalty, customer satisfaction

RINGKASAN

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Di kota Gajah terdapat 5 toko buket bunga . Florist Mokka.Id memiliki banyak pesaing yang sejenis dilihat dari persaingan harga yang ketat dengan selisih harga yang tidak banyak dengan kualitas produk yang diberikan pada setiap toko berdeba-beda. Akibatnya banyak konsumen yang ingin mencoba membeli buket bunga ditempat lain yang berada di Kota Gajah membuat jumlah konsumen yang loyal mengalami penurunan dan tidak puas dengan produk tersebut. Sehingga dapat menyebabkan konsumen mulai beralih kepada toko buket bunga yang lain, karena pada dasarnya konsumen akan mencari produk yang memiliki harga yang lebih murah namun kualitas produknya sama baiknya dan menyebabkan penurunan jumlah penjualan produk. pada penelitian kali ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. penelitian ini mengambil sampel 96 pembeli Florist Mokka.Id Kota Gajah.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
2. Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
3. Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
4. Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
5. Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.
6. Terdapat pengaruh tidak langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.

7. Terdapat pengaruh tidak langsung harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Florist Mokka.Id Kota Gajah.

HALAMAN PERSETUJUAN

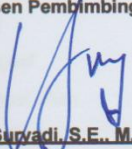
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Florist Mokka.Id Di Kotagajah)

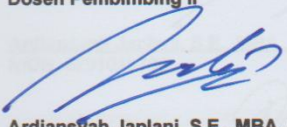
REDO NUR SANJAYA
19610229

Telah disetujui oleh:

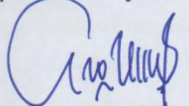
Dosen Pembimbing I


H. Supwadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Dosen Pembimbing II


Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AWM.
NIDN. 0231018702

Kaprodi S1 Manajemen


Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS

PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI

VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada Florist Mokka.Id Di Kota Gajah)

OLEH :

REDO NUR SANJAYA

NPM : 19610229

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 12 September 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Ketua Penguji

Ardiansyah Japlani, S.E., MBA, AWM.
NIDN. 0231018702

Sekretaris

Dr. Yateno S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0201036801

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir"

(QS Al-Baqarah Ayat:286)

“Diamku lebih berarti dari pada kata-kata yang tak berguna”

(Redo Nur Sanjaya)

“Anggap teguran dan keritik sebagai pendorong untuk membuktikan kita mampu berprestasi”

(Andrie Wongso)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah saya terima sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peranan penting dalam kehidupan saya yaitu:

1. Yang terkasih dan paling berharga dari segalanya kedua orang tua. Ayah (Edi Riyanto) dan ibu (Nur Mala Dewi) yang selalu memberikan kasih sayang, selalu sabar menghadapiku, pengertian, didikan dan dukungan penuh terhadap ku agar dapat terus berusaha menyelesaikan apa yang telah menjadi tugas dan tanggungjawab ku. Semoga dengan ini akan menjadi langkah awal untuk ku agar dapat menjadi anak yang berguna dan membanggakan keluarga.
2. Untuk Adik pertama (Yoga Haizul Ramadan) dan Adik kedua (M.Rafa Saputra) terimakasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan.
3. Terimakasih untuk buyutku (ginah) yang selalu sabar merawatku waktu waktu kecil
4. Terimakasih ALM Nenek (Tumini dan Maysaroh) yang menyayangiku dan yang aku sayang.
5. Terimakasih untuk alvira yang selalu berjuang bersama. Serta selalu mendukung, menyemangati dalam pembuatan skripsi dari awal hingga akhirnya sehingga dapat menyelesaikan dengan baik sekali.
6. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan ku Team HAHA-HIHI yaitu Ganis, Adel, Bella, Dina, Pebi, Hafid, Hexza, Lintang, Mira, Qori,dan Faris yang kehadirannya dapat memberikan kesan yang berharga dimasa muda ku, selalu menjadi tempat ternyaman untukku dalam menyelesaikan masalah, dan menjadi pendukung dan penyemangat untuk dapat terus berjuang bersama.
7. Terimakasih untuk semua anggota HIMAMEN yang telah mensupport.
8. Terimakasih untuk semua pihak yang telah mensupport dan membantu selama pembuatan skripsi ini hingga selesai.
9. Serta Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Florist Mokka.Id Di Kotagajah)” yang merupakan persyaratan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Drs. H. Nyoto Suseno, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, SE.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Nani Septiana, S.E.. M.M. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suryadi, S.E., M.M. Selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu saya dengan memberikan kritik dan saran sehingga dapat menyempurnakan penulisan Proposal skripsi ini.
5. Ardiansyah Japlani, S.E., MBA.,AWM. Selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu saya dengan memberikan kritik dan saran sehingga dapat menyempurnakan penulisan Proposal skripsi ini.
6. Seluruh Tenaga Usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang saya peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.
8. Orang tua dan adik saya yang sangat berjasa dalam hidup saya khususnya ibunda tercinta yang telah merawat, memberikan kasih sayang yang penuh,

selalu memberi dukungan baik berupa motivasi dan materi, semangat dan doa terbaik hingga saya ada di titik ini.

9. Teman seperjuangan kuliah saya yang telah mendukung saya untuk semangat dan yakin dalam penyusunan proposal skripsi.

Demikian pengantar proposal skripsi ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam proposal skripsi ini. Oleh sebab itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, Agustus 2023



Redo Nur Sanjaya

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Redo Nur Sanjaya
Npm : 19610229
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA FLORIST MOKKA.ID DI KOTA GAJAH)”** benar hasil karya saya bukan plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 20 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Redo Nur Sanjaya

NPM. 19610229



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 717/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : REDO NUR SANJAYA
NPM : 19610229
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 20 September 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xiii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Ruang Lingkup Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	8
A. Kajian Literatur	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Kualitas Produk	9
3. Harga	12
4. Loyalitas Pelanggan	15

5. Kepuasan Pelanggan	18
B. Penelitian Relevan	21
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian	27
B. Tahapan Penelitian	27
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Instrumen Penelitian	33
F. Pengujian Persyaratan Instrumen	33
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
G. Pengujian Analisis Data	35
1. Uji Normalitas	35
2. Uji Linieritas.....	35
3. Uji Homogenitas	36
H. Pengujian Model Analisis	36
1. Analisis Jalur atau Path Analysis.....	36
I. Hipotesis Statistik.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian.....	40
1. Strategi Pemasaran.....	40
2. Struktur Organisasi.....	41
B. Hasil Penelitian	42
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	42
2. Distribusi Frekuensi Data	44
3. Pengujian Analisis Data.....	52
4. Pengujian Model Analisis	58
C. Hipotesis Statistik.....	62
D. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71

B. Saran	71
DAFTAR LITERATUR.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Buket Bunga di Kota Gajah	3
Tabel 2. Ringkasan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. Kisi-Kisi Kuesioner	31
Tabel 4. Skala Likert	33
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas prodak	43
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	43
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 9. Jenis Kelamin.....	45
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Usia	45
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Data Kualitas Produk	46
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Data Harga.....	48
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Data Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 15. Hasil Pengujian Normalitas (ξ_1) Terhadap (η_2).....	52
Tabel 16. Hasil Pengujian Normalitas (ξ_2) Terhadap (η_2)	53
Tabel 17. Hasil Pengujian Normalitas (η_1) Terhadap (η_2)	54
Tabel 18. Uji Linieritas antara (ξ_1) dan (η_2).....	56
Tabel 19. Uji Linieritas antara(ξ_2) dan (η_2).....	56
Tabel 20. Uji Linieritas antara(η_1) dan (η_2).....	57
Tabel 21. Hasil Uji Homogenitas.....	57
Tabel 22. Coefisients Kualitas Prodak Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 23. Model Sumarry Sub Struktural 1	59
Tabel 24. Coefisients Kualitas Prodak, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 25. Model Sumarry Sub Struktural 2	60
Tabel 26. Hasil Coeficient n_1 dan n_2	61
Tabel 27. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Prodak dengan Loyalitas Pelanggan..	62

Tabel 28. Hasil Uji Hipotesis Harga dengan Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 29. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Prodak dengan Kepuasan pelanggan	63
Tabel 30. Hasil Uji Hipotesis Harga dengan Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 31. Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas	64
Tabel 32. Ringkasan Hasil Analisis Jalur	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	25
Gambar 2. Histogram Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk	47
Gambar 3. Histogram Deskripsi Data Variabel Harga	48
Gambar 4. Histogram Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Gambar 5. Histogram Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan	51
Gambar 6. Diagram P Plot Variabel Kualitas Produk (ξ_1)	53
Gambar 7. Diagram P Plot Variabel Harga (ξ_2)	54
Gambar 8. Diagram P Plot Variabel Harga (ξ_2)	55
Gambar 9. Diagram Jalur Model Struktural 1	59
Gambar 10. Diagram Model Struktural 2	61
Gambar 11. Diagram model Struktural	62