

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

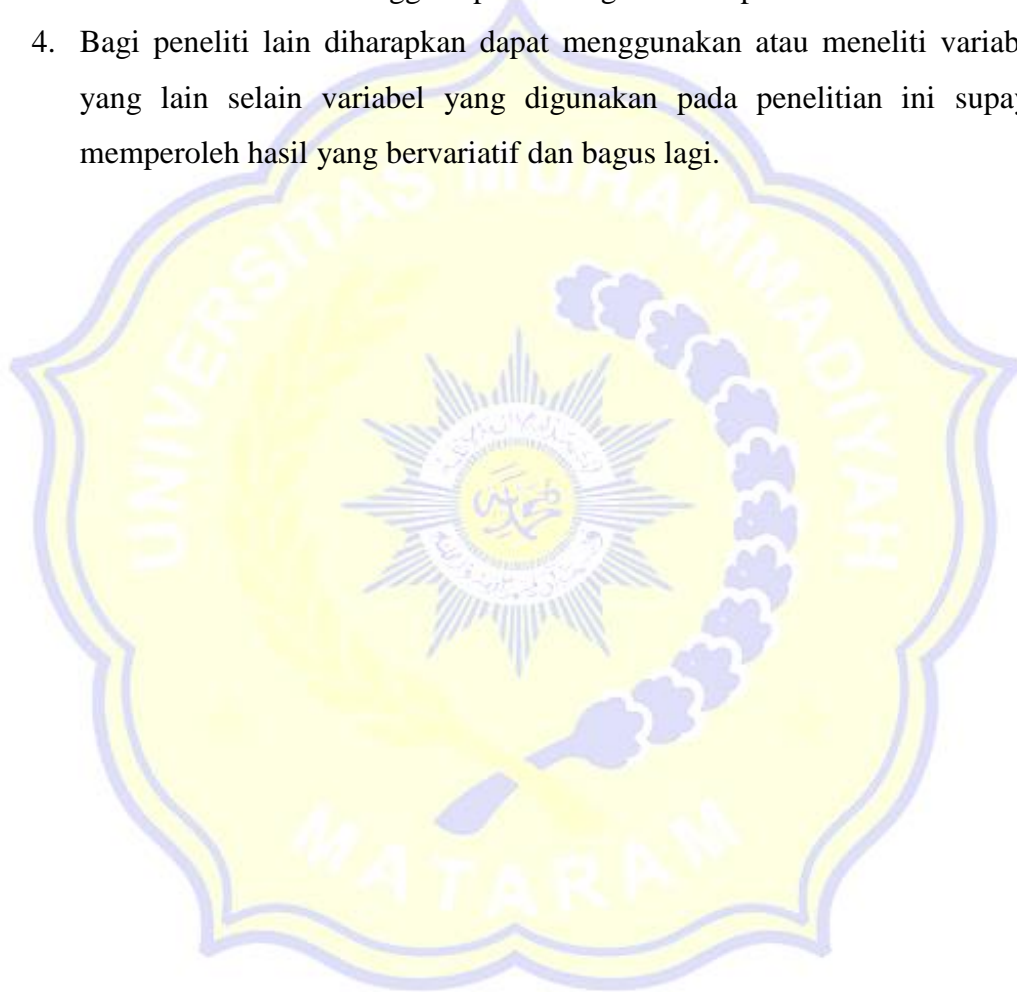
5.1 Kesimpulan

1. Hasil yang diperoleh pada ini menunjukkan variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 4.063. Berdasarkan hasil uji (t) nilai t variabel kualitas harga lebih besar dari t tabel yaitu $4.063 > 1.989$.
2. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menghasilkan variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 9,274. Berdasarkan hasil uji (t) nilai t variabel kualitas produk lebih besar dari t tabel $9,274 > 1,989$.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 2,351. Berdasarkan hasil uji (t) nilai t variabel kualitas produk lebih besar dari t tabel yaitu $2,351 > 1,989$.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko *Local Fashion Store*. Hal tersebut diperoleh dari perhitungan dengan bantuan SPSS 21 yang menghasilkan nilai fHitung lebih besar daripada nilai fTabel yaitu, $69.527 > 2,70$.

5.2 Saran

1. Di harapkan pada Toko *Local Fashion Store* selalu memperhatikan harga, seperti menyesuaikan harga dengan kualitas produk dan memberikan potongan harga langsung kepada reseller yang akan menjual kembali barang atau produk yang sudah di belinya, Sehingga dengan demikian loyalitas konsumen akan tambah meningkat.
2. Selanjutnya Toko *Local Fashion Store* agar selalu memperhatikan dan mempertahankan kualitas produk sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

3. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan kepada pada Toko *Local Fashion Store* untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti memberikan respon kepada konsumen dalam melakukan penindak lanjutan permasalahan yang dialami konsumen dalam dalam menggunakan produk pada Toko *Local Fashion Store* dan memberikan tanggapan cepat atas permasalahan yang dirasakan oleh seluruh konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Bagi peneliti lain diharapkan dapat menggunakan atau meneliti variable yang lain selain variabel yang digunakan pada penelitian ini supaya memperoleh hasil yang bervariasi dan bagus lagi.



DARTAF PUSTAKA

- Apriyani & Sunarti.2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (survey pada konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2, Oktober 2015.
- Alma, B. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keenam. CV Alfabeta. Bandung.
- Agustin, S. (2016). *Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(1).
- Adi Rostya Ferry Albertus, 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Skripsi) Universitas Diponegoro Semarang*
- Ammerinda, T. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra Di Bandar Lampung*.
- Bintarti, Surya. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Fitriasshinta Ditia dan Tina Melinda. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen King Telur Asin*. *Journal of Management Business Review* Vol. 15, No. 2, 2018: 219- 234.
- Fauzyah, S. N., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Butik Amel Pondok Gede Kota Bekasi*. *IKRA-ITH EKONOMIKA*, 4(2), 181-189.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Krisdayanto, Iqbal dkk. 2018. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Café Lina Putra Net Bandung*. *Journal Of Management*. ISSN: 2502-7689 Vol. 4 No. 4 April 2018.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran.11th Edition*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Lembang, D. R. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro*. (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas

- Ekonomi Universitas Diponegoro).Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Novrianda,.2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus pada konsumen Industri / Toko Bakery di Kota Bengkulu)*, Jurnal Baabu Al – Ilmi Vol. 1 No.2, Oktober 2016
- Runtuuwu, Johanes Gerardo, Sem Oroh, and Rita Taroreh. "Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2.3 (2014).
- Sugiyono, M. P. P. (2007). *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Subagja Riki, 2019, *engaruh harga, kualitas produk dan kualitas playanan trhadap kepuasan konsumen (skripsi) Univeritas Plita Bangsa.*
- Sola Indah Kandida, 2017, *Pengaruh Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Skripsi), Universitas Sanata Darma.*
- Salsabilah, Titah dan Sunarti. 2018. *Pengaruh Food quality, Dinning Atmosphere dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Ria Djenaka Shining Batu. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.54 No.1 Januari 2018*
- Tjiptono, F . 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga CV. ANDIOFFSET. Yogyakarta.
- Widyastuti, Tri. 2017. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe*. jurnal Ekodemica: Volume 1, Nomor 2, September 2017.
- Widiana, M. E. dan B. Sinaga. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Cetakan Pertama. Karya Putra Darwati. Bandung.
- Wijaya Violita Cynthia, 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy (skripsi) AGORA Vol. 5, No. 1, (2017).*
- Yahya, Dany Hasanain. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Dany Bojonegoro." (2018).



1. Lembar pertanyaan

Pelaksanaan Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Berilah tanda (X) Pada Jawaban Yang Anda Pilih:

Keterangan :

STS = Sangat Tidak setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

1. Nama :

2. Jenis kelamin

- Laki-laki
- perempuan

3. Usia

- 10-17 tahun
- 18-35 tahun
- 36-52 tahun

4. Pendidikan terakhir

- SD
- SMP
- SMU
- S1
- lainnya

5. Pekerjaan

- URT
- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan
- Wirausaha
- lainnya

6. Uang saku perbulan

- Maximal 500.000
- 500.000-1.000.000
- 1.000.000-2.000.000

No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Harga (X1)						
1	Harga yang ditetapkan saat ini sudah dapat diterima oleh konsumen.					
2	Harga mampu bersaing dengan produk pesaing					
3	Kesesuaian harga dengan produk yang ada.					
4	Harga yang terjangkau					
5	Harga produk sesuai hasil yang di inginkan					

No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Produk (X2)						
1	Kualitas daya tahan produk awet					
2	Kualitas keamanan produk terjamin					
3	Produk yang di tawarkan harganya terejangkau					
4	Kualitas Produk yang di sesuaikan dengan harga					
5	Memberikan kepuasan terhadap produk yang ditawarkan					

No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X3)						
1	Keramahan penjual dalam melayani pembeli sangat baik.					
2	Kesiapan penjual dalam melayani dan menyediakan Produk					
3	Penjual responsive terhadap permintaan dan keluhan konsumen dalam menanggapi.					
4	Pelayanan yang baik membuat konsumen percaya dengan apa yang di berikan penjual					
5	Penjual peduli dengan konsumen dan cepat memberikan solusi disetiap masalah yang ditemukan konsumen					

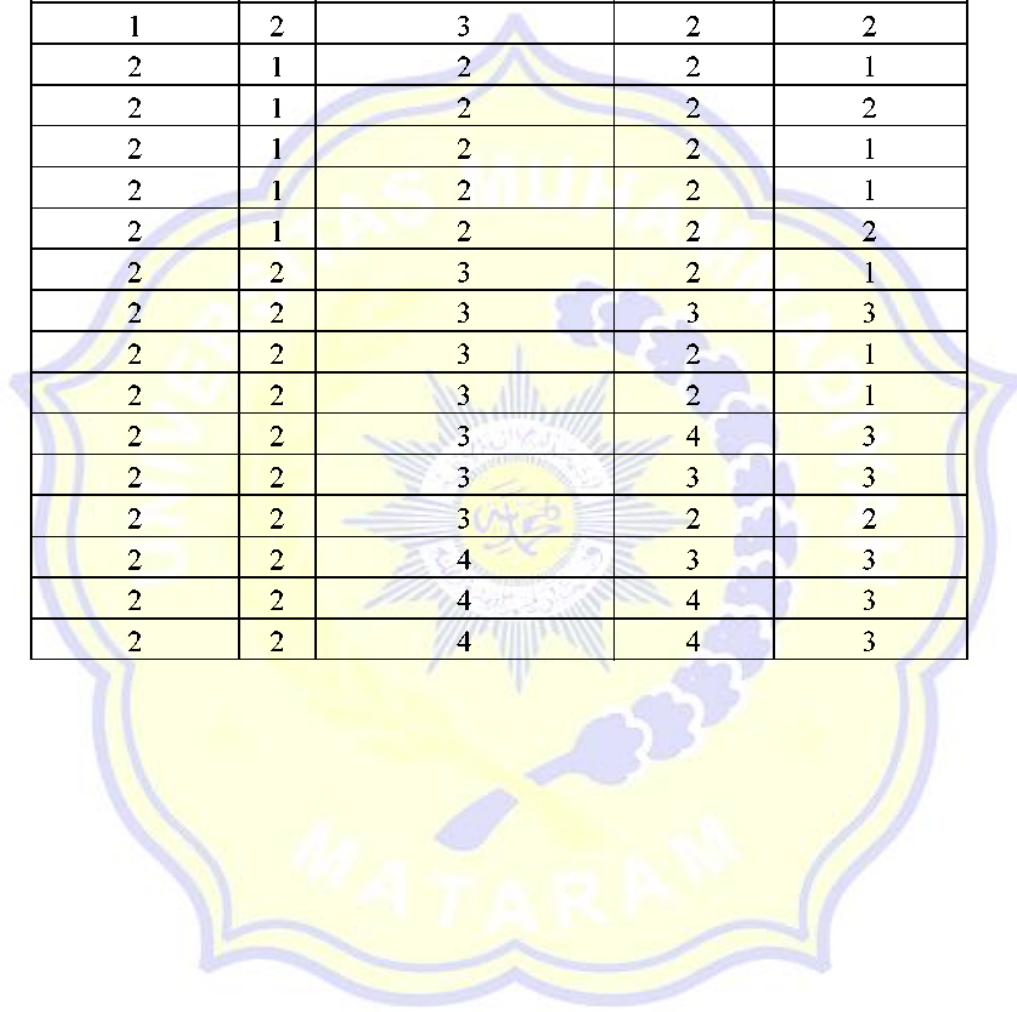
No	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Konsumen (Y)						
1	Konsumen merasa puas atas harga yang di berikan oleh penjual					
2	Konsumen merasa puas atas kualitas produk yang di tawarkan oleh penjual					
3	Konsumen merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh penjual					
4	Tidak menyesal munggunakan produk					
5	Tidak ada komplain					

NO	X1.2	X1.2	X1.3	s1.4	s1.5	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	s2.5	TOTAL	X3.1	X3.2	X3.2	X3.4	X3.5	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL	
1	4	5	5	5	4	4	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	5	26
2	4	4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	4	21	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	5	21
3	4	4	4	4	4	5	21	4	3	4	3	4	18	3	3	5	4	4	17	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	5	5	23	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	4	19
5	4	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
6	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	5	24
7	5	3	5	3	3	19	3	4	3	3	4	17	3	4	5	4	4	20	3	3	3	5	3	17	
8	4	4	4	5	5	5	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	5	5	5	22	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
10	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	3	4	3	5	19	4	4	4	4	4	20
11	3	3	3	4	4	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	5	4	4	20	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
13	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	3	3	5	4	4	19	4	4	3	4	4	19
14	4	4	4	4	5	5	21	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
15	4	4	4	5	5	5	22	4	3	4	3	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	19
16	4	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	3	18	3	4	5	4	3	19	4	4	3	4	4	19
17	4	4	4	3	3	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	20
18	5	5	5	3	4	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
19	4	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	5	4	4	18	3	3	3	5	5	19	5	3	5	3	2	18	3	3	5	3	3	17
21	4	4	4	4	5	5	21	4	4	4	4	5	21	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	5	3	5	3	3	19	4	4	5	4	4	21
23	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24
24	4	4	4	3	4	4	19	4	5	4	5	5	23	5	3	5	3	5	21	4	4	5	4	4	21
25	3	5	3	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16
26	3	3	5	3	5	5	19	3	4	3	4	5	19	3	3	3	4	3	18	3	3	2	5	3	16
27	4	4	4	5	3	3	20	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
28	4	4	4	5	5	5	22	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21
29	4	4	4	4	5	5	21	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	4	20
30	4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	5	5	5	22	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	5	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21
34	3	3	3	5	4	4	18	3	3	3	3	5	17	3	5	3	5	5	21	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	4	5	5	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	5	5	19	3	3	3	3	5	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
37	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
38	3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	3	16
39	4	4	4	4	5	5	20	4	2	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
40	4	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	5	19	3	4	5	4	4	18	4	4	3	4	4	19
41	4	4	4	5	5	5	22	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19
42	3	3	3	5	5	5	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	4	4	4	17	3	4	3	3	4	17	3	5	5	3	3	19	3	3	3	3	3	15
44	5	5	5	4	5	5	24	4	3	4	4	5	20	4	3	4	3	4	18	2	2	4	5	2	15
45	3	3	3	5	5	5	19	3	3	3	5	5	19	5	5	5	5	5	23	4	4	5	4	4	19
46	5	5	5	5	5	5	25	2	3	2	4	5	16	4	4	4	4	4	20	2	2	4	5	2	15
47	4	4	4	3	3	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
48	5	3	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	5	5	19	4	4	4	4	5	21	3	2	3	4	3	15	3	3	3	3	3	15
50	4	4	4	2	4	4	18	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
51	4	4	4	5	5	5	22	4	3	4	3	3	17	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19
52	4	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	19
53	4	4	4	4	5	5	21	4	4	4	3	4	19	3	4	5	4	4	18	4	4	3	4	4	19
54	4	4	4	5	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	5	5	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	19
57	4	4	4	5	5	5	22	4	3	4	3	5	19	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19
58	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	5	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
61	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
62	4	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19
63	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
64	4	4	4	5	5	5	22	4	3	4	5	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
65	4	4	4	5	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
66	5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	21
67	4	4	4	4	3	3	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	4	4	3	4	4	19
68	4	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	5	5	5	22	4	5	4	4	4	21	3	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	5	5	21	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
71	4	4	4	5	5	5	22	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	3	3	3	18	4	5	4	3	5	21	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19
73	4	4	4	5	5	5	22	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
74	4																								

Jenis Kelamin	usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Uang Saku
2	2	3	2	1
2	2	3	2	2
2	2	3	2	2
1	2	3	2	2
2	2	3	2	1
2	2	4	3	2
2	2	3	2	1
1	2	3	3	2
2	2	3	2	2
2	2	3	2	1
1	1	2	2	2
2	2	3	2	2
1	2	3	5	2
1	1	2	2	1
2	2	3	2	3
1	2	3	2	1
1	2	4	3	3
1	2	3	2	3
1	3	1	4	3
2	2	4	3	1
2	2	3	2	2
2	2	3	2	1
2	2	3	2	2
2	2	3	2	2
2	2	3	1	2
2	2	3	1	3
2	2	3	2	2
2	2	3	2	1
2	2	3	2	2
1	2	3	2	2
2	2	3	2	1
1	2	3	2	1
2	2	4	3	3
2	2	4	3	3
1	2	3	2	2
2	2	4	3	3

1	2	4	3	3
2	3	4	3	3
2	3	3	3	3
2	3	4	5	3
2	3	3	3	3
2	2	4	4	3
2	2	3	2	1
2	2	4	3	3
2	2	4	3	3
2	2	4	1	2
2	2	4	5	2
2	2	3	2	2
2	2	3	3	3
2	2	5	5	3
2	2	3	4	3
2	2	3	2	1
2	2	4	4	3
2	2	3	2	2
1	2	3	2	2
1	2	3	2	2
1	2	2	2	1
2	2	2	2	1
2	2	1	5	2
1	2	4	5	3
1	2	3	5	1
2	1	2	1	1
2	1	2	2	1
2	1	2	2	1
2	2	4	4	3
2	2	3	2	2
2	2	3	2	2
2	2	3	2	1
2	2	3	2	2
2	2	3	2	1
2	2	3	2	2
2	2	3	3	3
2	2	4	3	3
2	2	4	3	3
1	2	2	2	1

2	2	3	1	2
1	2	3	2	2
1	2	2	2	2
2	2	3	3	2
1	2	3	3	3
1	3	4	5	3
2	3	3	1	2
1	2	3	2	2
2	1	2	2	1
2	1	2	2	2
2	1	2	2	1
2	1	2	2	1
2	1	2	2	2
2	2	3	2	1
2	2	3	3	3
2	2	3	2	1
2	2	3	2	1
2	2	3	4	3
2	2	3	3	3
2	2	3	2	2
2	2	4	3	3
2	2	4	4	3
2	2	4	4	3



2. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	24	24.5	24.5	24.5
Valid Perempuan	74	75.5	75.5	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0-17	10	10.2	10.2	10.2
Valid 18-35	81	82.7	82.7	92.9
36-53	7	7.1	7.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	2	2.0	2.0	2.0
SMP	14	14.3	14.3	16.3
Valid SMU	58	59.2	59.2	75.5
S1	23	23.5	23.5	99.0
Lainya	1	1.0	1.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
URT	6	6.1	6.1	6.1
Valid Pelajar/Mahasiswa	54	55.1	55.1	61.2
Karyawan	22	22.4	22.4	83.7
Wirasusaha	8	8.2	8.2	91.8
Lainya	8	8.2	8.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Penghasilan Perbulan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>500.000	28	28.6	28.6	28.6
Valid 500.000-1.000.000	37	37.8	37.8	66.3
1.000.000-2.000.000	33	33.7	33.7	100.0
Total	98	100.0	100.0	

3. Karakteristik Jawaban Responden Terhadap Masing-Masing Instrumen Variabel Penelitian

a) Variabel Harga (X1)

X1P1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	13	13.3	13.3	13.3
Valid S	73	74.5	74.5	87.8
SS	12	12.2	12.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X1P2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	13	13.3	13.3	13.3
Valid S	72	73.5	73.5	86.7
SS	13	13.3	13.3	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X1P3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	12	12.2	12.2	12.2
Valid S	74	75.5	75.5	87.8
SS	12	12.2	12.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X1P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	1	1.0	1.0	2.0
N	10	10.2	10.2	12.2
S	37	37.8	37.8	50.0
SS	49	50.0	50.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X1P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	15	15.3	15.3	15.3
S	33	33.7	33.7	49.0
SS	50	51.0	51.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

b) Variabel Kualitas Produk

X2P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	12	12.2	12.2	13.3
S	77	78.6	78.6	91.8
SS	8	8.2	8.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X2P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	19	19.4	19.4	20.4
Valid S	50	51.0	51.0	71.4
SS	28	28.6	28.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X2P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	12	12.2	12.2	13.3
Valid S	76	77.6	77.6	90.8
SS	9	9.2	9.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X2P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	23	23.5	23.5	24.5
Valid S	49	50.0	50.0	74.5
SS	25	25.5	25.5	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X2P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	5	5.1	5.1	5.1
Valid S	51	52.0	52.0	57.1
SS	42	42.9	42.9	100.0
Total	98	100.0	100.0	

c) Variabel Kualitas Pelayanan

X3P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	17	17.3	17.3	17.3
Valid S	56	57.1	57.1	74.5
SS	25	25.5	25.5	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X3P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	16	16.3	16.3	17.3
Valid S	51	52.0	52.0	69.4
SS	30	30.6	30.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X3P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	13	13.3	13.3	13.3
Valid S	58	59.2	59.2	72.4
SS	27	27.6	27.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X3P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	10	10.2	10.2	10.2
Valid S	61	62.2	62.2	72.4
SS	27	27.6	27.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

X3P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	12	12.2	12.2	14.3
Valid S	57	58.2	58.2	72.4
SS	27	27.6	27.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

d) Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

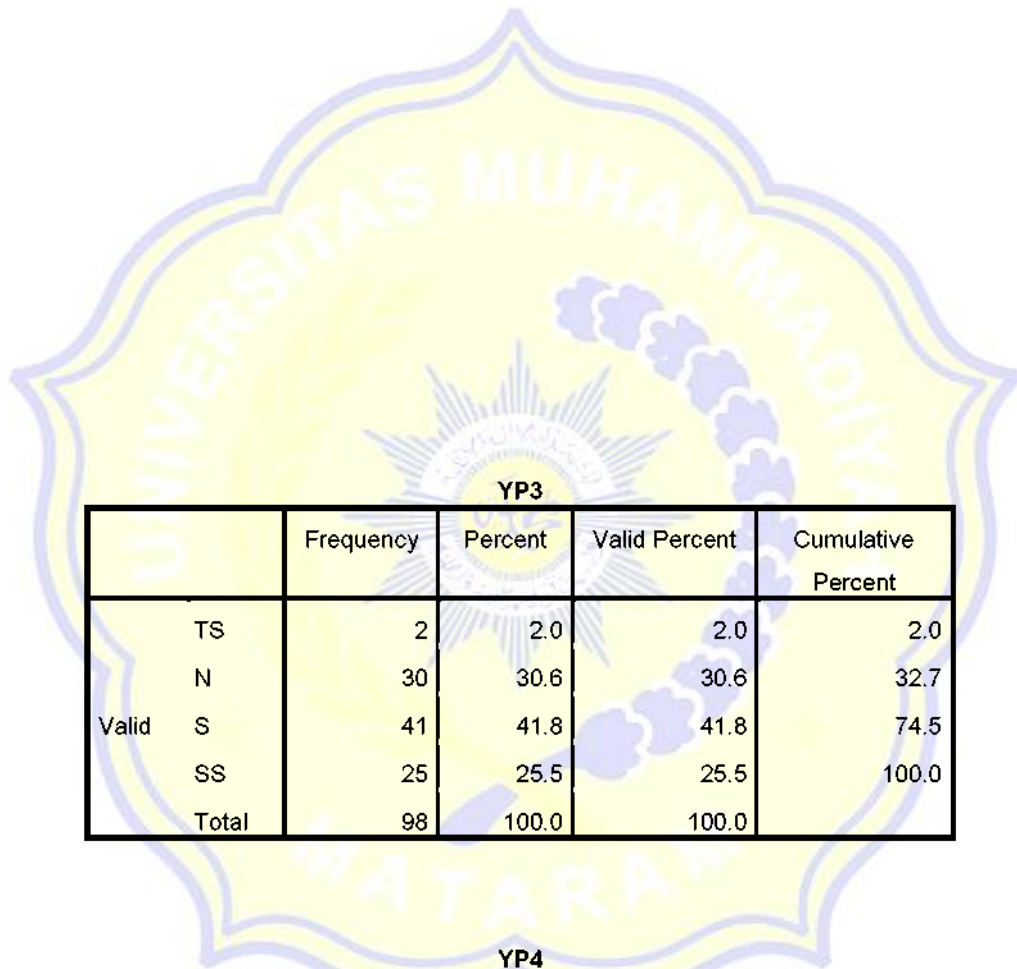
YP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	14	14.3	14.3	16.3
S	74	75.5	75.5	91.8
SS	8	8.2	8.2	100.0

YP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.0	2.0	2.0
Total	98	100.0	100.0	

	N	14	14.3	14.3	16.3
	S	73	74.5	74.5	90.8
	SS	9	9.2	9.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	



YP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	TS	2	2.0	2.0
	N	30	30.6	32.7
Valid	S	41	41.8	74.5
	SS	25	25.5	100.0
	Total	98	100.0	

YP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	N	12	12.2	12.2
Valid	S	74	75.5	87.8
	SS	12	12.2	100.0
	Total	98	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	14	14.3	14.3	16.3
Valid S	73	74.5	74.5	90.8
SS	9	9.2	9.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

4. Hasil Uji Validitas

VARIABEL HARGA (X1)

Correlations

	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	X1T
X1P1	Pearson Correlation	1	.785**	.898**	.061	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.554	.923
	N	98	98	98	98	98
X1P2	Pearson Correlation	.785**	1	.721**	.076	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.458	.427
	N	98	98	98	98	98
X1P3	Pearson Correlation	.898**	.721**	1	-.026	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.797	.783
	N	98	98	98	98	98
X1P4	Pearson Correlation	.061	.076	-.026	1	.407**
	Sig. (2-tailed)	.554	.458	.797		.000
	N	98	98	98	98	98
X1P5	Pearson Correlation	.010	.081	.028	.407**	1
	Sig. (2-tailed)	.923	.427	.783	.000	
	N	98	98	98	98	98

	Pearson Correlation	.724**	.713**	.678**	.585**	.571**	1
X1T	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL KUALITAS PRODUK (X2)

		Correlations					
		X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	X2T
	Pearson Correlation	1	.360**	.980**	.200*	-.062	.709**
X2P1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.049	.544	.000
	N	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	.360**	1	.378**	.312**	.107	.721**
X2P2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.296	.000
	N	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	.980**	.378**	1	.223*	-.074	.721**
X2P3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.027	.470	.000
	N	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	.200*	.312**	.223*	1	.121	.647**
X2P4	Sig. (2-tailed)	.049	.002	.027		.237	.000
	N	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	-.062	.107	-.074	.121	1	.355**
X2P5	Sig. (2-tailed)	.544	.296	.470	.237		.000
	N	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	.709**	.721**	.721**	.647**	.355**	1
X2T	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X3)

		Correlations					
		X3P1	X3P2	X3P3	X3P4	X3P5	X3T
X3P1	Pearson Correlation	1	.201*	.753**	.016	.209*	.649**
	Sig. (2-tailed)		.047	.000	.873	.039	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3P2	Pearson Correlation	.201*	1	.123	.834**	.459**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.047		.227	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3P3	Pearson Correlation	.753**	.123	1	-.012	.130	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.227		.907	.201	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3P4	Pearson Correlation	.016	.834**	-.012	1	.357**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.873	.000	.907		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3P5	Pearson Correlation	.209*	.459**	.130	.357**	1	.659**
	Sig. (2-tailed)	.039	.000	.201	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3T	Pearson Correlation	.649**	.788**	.588**	.654**	.659**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN (Y)

		Correlations					
		YP1	YP2	YP3	YP4	YP5	YT
YP1	Pearson Correlation	1	.983**	.238*	.493**	.983**	.908**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
YP2	Pearson Correlation	.983**	1	.258*	.520**	1.000**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
YP3	Pearson Correlation	.238*	.258*	1	.129	.258*	.560**
	Sig. (2-tailed)	.019	.010		.204	.010	.000
	N	98	98	98	98	98	98
YP4	Pearson Correlation	.493**	.520**	.129	1	.520**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.204		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
YP5	Pearson Correlation	.983**	1.000**	.258*	.520**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
YT	Pearson Correlation	.908**	.925**	.560**	.633**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. Hasil Uji Reabilitas

Vaeriablel Harga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	5

Variable Kualitas Produk (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	5

Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.691	5

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

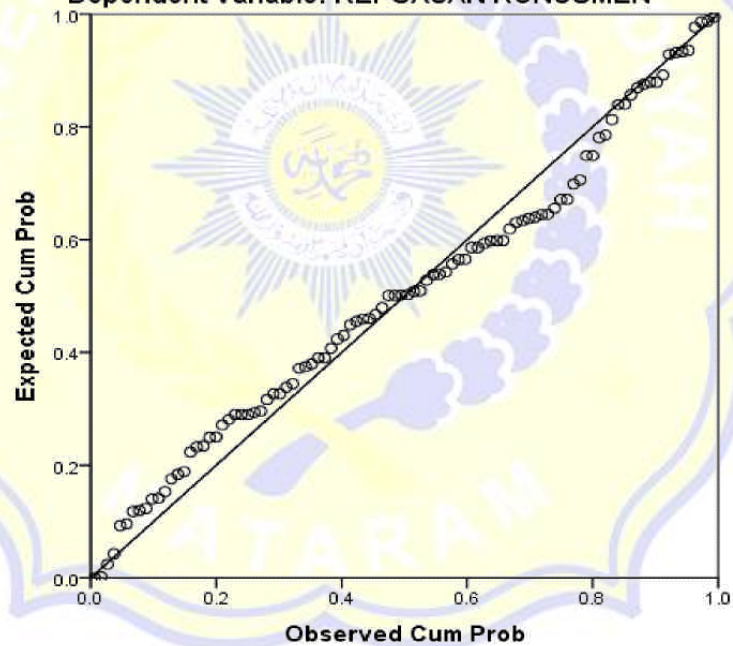
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

6. Hasil Uji Asumsi Klasik

UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

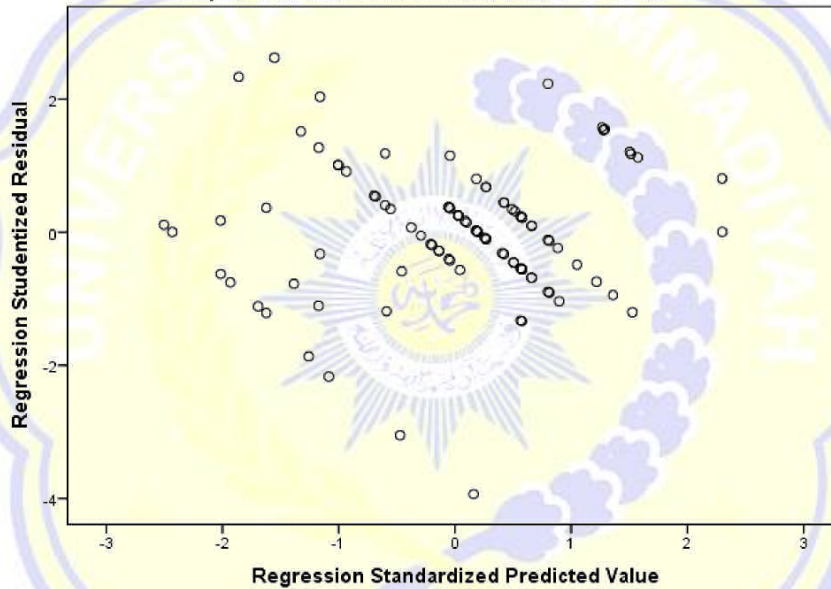
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-4.903	1.803		-2.719	.008		
1 HARGA	.294	.072	.251	4.063	.000	.865	1.157
KUALITAS_PRODUK	.745	.080	.623	9.274	.000	.732	1.366
KUALITAS_PELAYANAN	.159	.068	.152	2.351	.021	.793	1.261

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

UJI HETEROKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized coefficients		Unstandardized coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	-4.903	1.803		-2.719	.008
	Harga	.294	.072	.251	4.063	.000
	Kualitas Produk	.745	.080	.623	9.274	.000
	Kualitas Pelayanan	.159	.068	.152	2.351	.021

a. kepuasan konsumen

8. Hasil Uji Hipotesis

UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.903	1.803		-2.719	.008		
	HARGA	.294	.072	.251	4.063	.000	.865	1.157
	KUALITAS_PRODUK	.745	.080	.623	9.274	.000	.732	1.366
	KUALITAS_PELAYANAN	.159	.068	.152	2.351	.021	.793	1.261
	NAN							

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

UJI f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	350.894	3	116.965	69.527	.000 ^b
	Residual	158.136	94	1.682		
	Total	509.031	97			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, HARGA, KUALITAS_PRODUK

9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.830 ^a	.689	.679	1.29704	1.520

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, HARGA, KUALITAS_PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 359/II.3.AU/F/II/2021 Mataram, 30 Jumadil Akhir 1442 H
Lamp. : Skripsi 11 Februari 2021 M
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Kepada
Yth. : 1. Bapak/Ibu : Drs. H. Darmansyah, M.Si. (PU)
2. Bapak/Ibu : Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M. (PP)
3. Bapak/Ibu : Selva, M.Sc. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Senin 15 Februari 2021
Pukul : 11.30 Wita – selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **MUHLIS**
NIM : 217120023
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : **“Pengaruh Harga, kualitas produk Dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Di Toko Local Fashion Store)”**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,


Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723



Nomor : 704/II.3.AU/F/I/2021
Lamp : Proposal Skripsi
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Mataram, 13 Jumadil Akhir 1442 H
26 Januari 2021 M

Kepada Yth : **Pimpinan Toko Local Fashion Store**

di –

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Amin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1 | N a m a | : MUHLIS |
| 2 | N I M | : 217120023 |
| 3 | Program Studi | : Administrasi Bisnis |
| 4 | Tujuan | : Untuk Memperoleh Data |
| 5 | Tema / Judul | : "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Local Fashion Store) |
| 6 | Lokasi Penelitian | : Toko Local Fashion Store |

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dekan
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN: 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **15** Bulan **Februari** Tahun **2021** pukul **11.30** Wita telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **MUHLIS**
NIM : 217120023
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Harga, kualitas produk Dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Di Toko Local Fashion Store)"**.




Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Drs. H. Darmansyah, M.Si NIDN. 0008075914	PU	3.66
2	Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M NIDN. 0828108404	PP	3.67
3	Selva, M.Sc. NIDN. 0811118601	PN	3.8
TOTAL			

Jumlah IP
At IP **3.7**
Jumlah Penguji

Mataram, 15 Februari 2021

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Drs. H. Darmansyah, M.Si NIDN. 0008075914	 Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M NIDN. 0828108404	 Selva, M.Sc. NIDN. 0811118601



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MUHLIS**
NIM : 217120023
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Pengaruh Harga, kualitas produk Dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Di Toko Local Fashion Store)"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Met odologi	3	3,5	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,8	
6	Analisa Data	4	3,8	15,2	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		95,8	

TOTAL BN
IP ----- $95,8/25 = 3,8$
TOTAL B

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Netral,

Selva, M.Sc.
NIDN. 0811118601



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 -- 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : MUHLIS
NIM : 217120023
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : "Pengaruh Harga, kualitas produk Dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Di Toko Local Fashion Store)".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,6	7,2	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,8	7,6	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,6	10,8	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,7	7,4	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,8	11,4	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP

TOTAL B

91,9

25 = 3,67

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Pendamping,


Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M
NIDN. 0828108404



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MUHLIS**
NIM : 217120023
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Pengaruh Harga, kualitas produk Dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Di Toko Local Fashion Store)"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.5	7	
4	Metodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3.5	10.5	
6	Analisa Data	4	3.5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		91.5	

TOTAL BN
IP

3.66

Mataram, 15 Februari 2021
Penguji Utama,

Drs. H. Darmansyah, M.Si
NIDN. 0008075914



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan K.H. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhlis
NIM : 217120023
Pembimbing II : Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
Judul Skripsi : "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen"
(Studi Kasus Di Toko Lokal Fashion Store)"

No	Tanggal masuk bimbingan	Tanggal keluar bimbingan	Materi konsultasi	Catatan saran perbaikan	Tanda tangan
1	8/2/21	10/2/21	Bab IV dan V	Sifat di distribusi karakteristik Responden di simpulkan, begitu juga dgn jawaban Responden utk masing2 variabel, serta lampirkan semua lampiran	
2	11/2/21	11/2/21	Bab IV dan V	ACC lanjutkan ke pembimbing pertama	

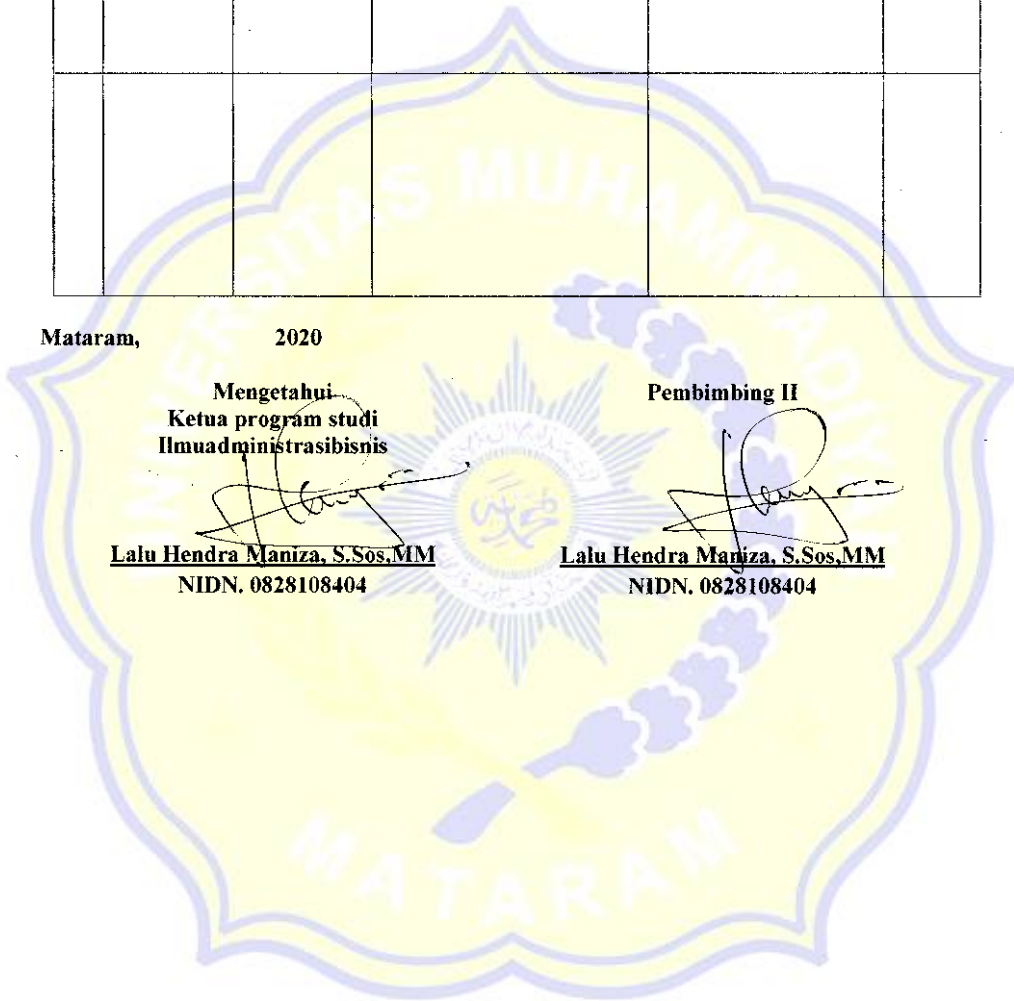
Mataram, 2020

**Mengetahui
Ketua program studi
Ilmuadministrasibisnis**

Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM
NIDN. 0828108404

Pembimbing II

Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM
NIDN. 0828108404





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PILITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhlis

NIM : 217120023

Pembimbing I : Drs. H. Darmansyah, M.Si.

Judul Skripsi : "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Playanan Terhadap
Kepuasan Konsumen"
(Stidi Kasus Di Toko Lokal Fashioun Store)"


No	Tanggal masuk bimbingan	Tanggal keluar bimbingan	Materi konsultasi	Catatan saran perbaikan	Tanda tangan
1.	2/2-2024		→ Rumus Hardy → metode penelitian		
2	9/2-2024		→ Dit. Pendek di perbaiki		
3.	14/2-2024		Acc ujori Skripsi		


Mataram,

2020

Mengetahui
Ketua program studi
Ilmu administrasibisnis

Pembimbing I


Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM
NIDN: 0828108404


Drs. H. Darmansyah, M.Si.
NIDN. 00080759114

