

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KONSUMEN
GEPREK BENSU PALEMBANG**



Oleh:

PUTRI DWI OKTAVIANI

NIM: 1656200194

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
2020**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

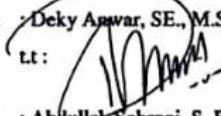
Formulir E.4

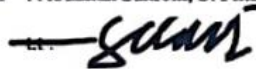
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

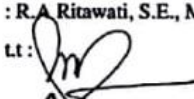
Nama : Putri Dwi Oktaviani
Nim/Jurusan : 1656200194 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Konsumen Geprek Benu Palembang

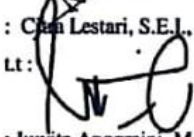
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal


PANITIA UJIAN SKRIPSI


Tanggal Pembimbing Utama : Dedy Anwar, SE., M.Si., Ph.D
Lt: 

Tanggal Pembimbing Kedua : Abdullah Sahroni, S. Fil.L., M.S.I
Lt: 

Tanggal Penguji Utama : R.A Ritawati, S.E., M.H.I
Lt: 

Tanggal Penguji Kedua : Chani Lestari, S.E.I., M.E
Lt: 

Tanggal Ketua : Juwita Anggraini, M.H.I
Lt: 

Tanggal Sekretaris : Iceu Sri Gustiana, SS., M.M
Lt: 



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi** Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Putri Dwi Oktaviani
Nim/Jurusan : 1656200194 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Konsumen Geprek Benu Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, September 2020

Penguji Utama

R.A. Ritawati, S.E., M.HI
NIP. 197206172007102004

Penguji Kedua

Citra Lestari, S.E.I., M.E
NIP. 2004049201

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak. CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Dwi Oktaviani
NIM : 1656200194
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap
LoyalitasKonsumen dengan KepuasanPelangganSebagai
Variabel *Intervening* Pada Konsumen Geprek Benu
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebnarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, September 2020
Saya yang menyatakan,

A 6000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the text 'METRAL TEMPEL', '6000', and '6000 RUPIAH'. The signature is written in black ink over the stamp.

Putri Dwi Oktaviani

NIM. 1656200194



**UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Sketsa berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas
Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel
Intervening Pada Konsumen Geprek Benu Palembang
Ditulis Oleh : Putri Dwi Oktaviani
NIM : 1656200194

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 5 Oktober 2020

Dekan


Dr. Heri Yunaidi, M.A.
NIP. 196901241998031006



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden FatahPalembang

Assalamu 'alaikum wr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA KONSUMEN GEPREK BENSU PALEMBANG”**

Yang tertulis oleh :

Nama : Putri Dwi Oktaviani

NIM : 1656200194

Program : Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Deky Anwar, S.E., M.Si., Ph.D

NIP: 198207152008011015

Palembang, Juli 2020

Pembimbing Kedua

Abdullah Sahroni, S. Fil.L., M.S.I

NIK: 19831028017011017

ABSTRAK

Loyalitas Konsumen merupakan suatu dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang dan dapat membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan jasa, hal ini sangat penting bagi perusahaan guna menjaga keberlangsungan kegiatan di perusahaannya. Kondisi Kualitas Produk saat ini masih belum baik karena kurangnya standar servis produk dan Harga salah satu jenis makanan yang dianggap cukup mahal karena tidak sesuai dengan apa yang diperoleh konsumen menjadi sebuah alasan sekaligus tujuan dari penelitian ini apakah variabel independen yakni Kualitas Produk dan Harga dapat mempengaruhi variabel dependen yakni Loyalitas Konsumen dengan melibatkan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi.

Jenis penelitian ini menggunakan metode campuran (*Mixed Method*) dengan cara kuisioner yang menggunakan skala likert. Objek dalam penelitian ini ialah konsumen Restoran Geprek Benu Palembang. Pengambilan sampel *NonProbability Sampling* dengan teknik *Perposive Sampling*, maka diperoleh 100 responden. Teknik pengolahan dalam penelitian ini menggunakan *software* komputer SPSS versi 24 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan secara simultan mempengaruhi Loyalitas Konsumen. Dengan penggunaan analisis jalur (*Path Analysis*) metode Bron and Kenny 1986, maka pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen setelah mengontrol Kepuasan Pelanggan termasuk kedalam Mediasi Parsial (*Patial Mediated*) artinya variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung ataupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening dan pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen setelah mengontrol Kepuasan Pelanggan termasuk kedalam (*Patial Mediated*) artinya variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung ataupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening.

Kata Kunci : Loyalitas Konsumen, Kepuasan Pelanggan, Kualias Produk dan Harga

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB—LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atas
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawah
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>	D	-
ذ	Z a>	Z	z dengan titik di atas
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawah
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawah
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawah

ظ	Z{a>’	Z{	z dengan titik di bawah
ع	`Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	-
ف	Fa>’	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>’	H	-
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya>’	Y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (tasydid) ditulis rangkap Contoh:

مقدمة : muqaddimah

لانمورة لامدينة : al- madī nah al- munawwarah

C. Ta` Marbûthah di akhir kata

1. Bila dimatikan (ta` marbûthah sukun) ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia

بِعِبَادًا:ditulis *bi 'ibâdah.*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (ta` marbûthah sambung) ditulis t

بِعِبَادَةِ الرَّبِّ:ditulis *bi 'ibâdat rabbih.*

D. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah (---) = u

2. Vokal Rangkap

- a. (يا) = y
A
- b. (يـ) = Îy
A
- c. (وا) = w
A
- d. (وـ) = ûw

3. Vokal Panjang

- a. (اـ) = a>
- b. (يـ) = i>
- c. (وـ) = u>

E. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ”دمحلا“ ditulis *al-ḥamd*
2. *Al syamsîyah* contohnya: “لمنلا“ ditulis *al-naml*

F. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

G. Kata dalam Rangkainan Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

H. Daftar Singkatan

H	=	Hijriyah
M	=	Masehi
hal.	=	Halaman
Swt.	=	<i>subhânahu wa ta'âlâ</i>
saw.	=	<i>sall Allâh 'alaih wa sallam</i>
QS	=	al-Qur`ân Surat
HR	=	Hadis Riwayat
terj.	=	Terjemah

I. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTTO

أَدْعُوا رَبَّكُمْ تَضَرُّعًا وَخُفْيَةً إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

“Berdoalah kepada Tuhanmu dengan rendah hati dan suara yang lembut. Sungguh, Dia tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas (Q.S. Al-A'raf : 55).”

The only mistake in life is the lesson not learned (Albert Einstein)

Satu-satunya kesalahan dalam hidup adalah pelajaran yang tidak dipelajari.

(Putri Dwi Oktaviani)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- * Ayahanda Djasmadi dan Ibunda Rusmi
- * Mbak Nurmala Dewi, S. Sos dan adik-adikku M. Akmal Irfan Hidayat, Azizah Ambar Wati dan Nabila Aulia
- * Sahabat dan teman-teman seperjuangan
- * Pembimbing Terbaik Bapak Deky Anwar, Ph.D dan Bapak Abdullah Sahroni, S.Fil.I., M.SI
- * Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- * Almamater tercinta UIN Raden Fatah Palembang

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah serta Inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Geprek Benu Palembang”** serta Shalawat dan salam tertuju pada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulisan Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Penulis menyadari bahwa penulisan sebuah skripsi atau karya ilmiah bukanlah pekerjaan yang mudah akan tetapi merupakan sebuah pekerjaan yang menuntut keseriusan, kejelian pikiran dan waktu yang banyak serta bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua pihak, terutama penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Dr. Rinol Sumantri, M.E.I., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Disfa Lidian Handayani, M.E.I., Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Raden Ayu Ritawati, SE., M.H.I, pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran selama masa perkuliahan.
6. Dedy Anwar, SE., M.Si, P.hD, selaku pembimbing utama dan Abdullah Sahroni, S. Fil.I., M.S.I, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan motivasi, arahan dan saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membekali berbagai pengetahuan selama masa perkuliahan dan membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
8. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Djasmadi dan Ibunda Rusmi yang senantiasa tiada henti mendoakan dan senantiasa memberikan semangat, nasehat dan cinta kasih serta dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak dan adikku tersayang (Nurmala Dewi, S.Sos., M. Akmal Irfan Hidayat, Azizah Ambar Wati dan Nabila Aulia) yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta kasih sayangnya kepada penulis.

10. Sahabat-sahabat terbaikku Yolanda Kartini D. dan BIGOS Squad (Nuryati,S.E., Silvia Afriana, S.E., Puji Sahara,S.E., Popi Oktapianti, S.E., Putri Livia, S.E., dan mamud Riski Putri Ananda, S.E) yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan doa serta mendewasakan penulis dalam berpikir dan berkarya dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
11. M.Aditya Putra Pratama, S.T., yang senantiasa memberikan dorongan motivasi dan semangat untuk perkembangan skripsi ini
12. Tak lupa keluarga besar Ekonomi Syariah 5 Angkatan 2016 yang telah kebersamai dalam masa perkuliahan dan telah berbagi cerita baik suka maupun duka. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita. Aamiin.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan juga satu persatu.

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moral maupun material dari berbagai pihak tersebut menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Juli 2020
Penulis

Putri Dwi Oktaviani
NIM. 1656200194

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
IZIN PENJILIDAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Batasan Masalah	17
D. Tujuan Penelitian	18
E. Manfaat Penelitian	19
F. Sistematika Penulisan	20

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	23
1. Manajemen Pemasaran	23
a. Pengertian Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	23
b. Pengertian Manajemen Pemasaran	26
2. Loyalitas Konsumen	27
a. Pengertian Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	27
b. Pengertian Loyalitas Konsumen	29
c. Indikator Loyalitas Konsumen	30
d. Tingkatan Loyalitas Konsumen	31
3. Kualitas Produk	32
a. Pengertian Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	32
b. Pengertian Kualitas Produk	35
c. Indikator Kualitas Produk	36
4. Harga	38
a. Pengertian Harga Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	38
b. Pengertian Harga	41
c. Penetapan Harga	42
d. Indikator Harga	43
5. Kepuasan Pelanggan	43
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	43

b. Pengertian Kepuasan Pelanggan	47
c. Indikator Kepuasan Pelanggan	48
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Pengembangan Hipotesis	55
D. Kerangka Pemikiran	63

BAB III METODE PENELITIAN

A. Setting Penelitian	67
B. Desain Penelitian	67
C. Jenis dan Sumber Data	68
1. Jenis Data	68
2. Sumber Data	68
D. Populasi dan Sampel	69
1. Populasi Penelitian	69
2. Sampel Penelitian	69
E. Teknik Pengumpulan Data	72
1. Kuisisioner/Angket	72
2. Dokumen	73
3. Studi Pustaka	73
F. Variabel-Variabel Penelitian	74
a. Variabel Independen	74
b. Variabel Dependen	74
c. Variabel <i>Intervening</i>	75
G. Defenisi Operasional Variabel	76
H. Instrumen Penelitian	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	78

I. Teknik Analisis Data	80
1. Uji Asumsi Klasik	81
a. Uji Normalitas.....	81
b. Uji Linieritas	82
c. Uji Multikorelitas.....	83
d. Uji Heterokredasitas.....	83
2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	85

BAB IV HASIL PENEITAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data dan Statistik	99
1. Karakteristik Responden.....	99
a. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
b. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia	100
c. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	101
d. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Perbulan	103
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Keseringan Mengonsumsi Produk	104
2. Hasil Analisis Instrumen	105
a. Uji Validitas	105
b. Uji Reliabelitas	107
3. Uji Asumsi Klasik	109
a. Uji Normalitas.....	109
b. Uji Linieritas	114
c. Uji Multikorelitas	117

d. Uji Heterokedasitas	118
4. Analisis	120
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	122
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	125
D. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	130
E. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	132
F. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen.....	134
G. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	137
1) Persamaan Strategi <i>Causal</i> Step 1	137
2) Pengujian Sobel <i>Test</i>	140
3) Perhitungan Pengaruh.....	142
H. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	146
1) Persamaan Strategi <i>Causal</i> Step 2.....	146
2) Pengujian Sobel <i>Test</i>	149
3) Perhitungan Pengaruh.....	151
I. Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Pelanggan Pada Persepsi Ekonomi Islam	154

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	157
B. Saran.....	159
C. Keterbatasan Penelitian	160

DAFTAR PUSTAKA	163
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	171
-------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	PDB Tahun 2014 Berdasarkan Harga Konstan Menurut Lapangan Usaha.....	2
Tabel 1.2	Daftar Menu Restoran Geprek Bensu Palembang .	8
Tabel 1.3	<i>Research</i> Gap Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12
Tabel 1.4	<i>Research</i> Gap Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12
Tabel 1.5	<i>Research</i> Gap Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	13
Tabel 1.6	<i>Research</i> Gap Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	14
Tabel 1.7	<i>Research</i> Gap Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	15
Tabel 2.1	Penelitian Terrdahulu.....	52
Tabel 3.1	Bobot Skor	73
Tabel 3.2	Defenisi Operasional Variabel.....	76
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Keofesien Korelasi.....	80
Tabel 4.1	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
Tabel 4.2	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia.....	101
Tabel 4.3	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	102
Tabel 4.4	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku	103

Tabel 4.5	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Keseringan Mengonsumsi Produk	104
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	106
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	108
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	110
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Jarque Bera.....	111
Tabel 4.10	Hasil Uji Linieritas.....	115
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikorelitas	118
Tabel 4.12	Hasil Uji Heterokedasitas	119
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefesien Determinasi Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	121
Tabel 4.13	Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Secara Srimultan Terhadap Kepuasan Pelanggan	121
Tabel 4.14	ANOVA dengan Nilai F	122
Tabel 4.15	Hasil Uji Parsial (Uji T) Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	123
Tabel 4.16	Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan	125
Tabel 4.17	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan Secara Srimultan Terhadap Loyalitas Konsumen	128
Tabel 4.18	ANOVA dengan Nilai F dan Sig	129
Tabel 4.19	Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Loyalitas Konsumen	130
Tabel 4.20	Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Loyalitas Konsumen	132

Tabel 4.21	Uji Parsial (Uji T) Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	135
Tabel 4.22	Persamaan <i>Causal Step</i> 1	137
Tabel 4.23	Persamaan <i>Causal Step</i> 2	140
Tabel 4.24	Keofesien Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	140
Tabel 4.25	Keofesien Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	141
Tabel 4.26	Keofesien Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	141
Tabel 4.27	Persamaan Strategi <i>Causal Step</i> 2.....	146
Tabel 4.28	Keofesien Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan....	149
Tabel 4.29	Keofesien Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	149
Tabel 4.30	Keofesien Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan....	150
Tabel 4.31	Keofesien Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	64
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas PP Plot Persamaan 1	113
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas PP Plot Persamaan 2	114
Gambar 4.3	Skema Persamaan Substuktural 1	120
Gambar 4.4	Skema Persamaan Substuktural 2	127
Gambar 4.5	Skema Hasil Analisis <i>Causal Step</i> Persamaan 1....	138
Gambar 4.6	Skema Hasil Analisis <i>Causal Step</i> Persamaan 2....	147