

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KONSUMEN TOKO YAYAN
CUCI GUDANG



ANTI INDRAAINNAYAH

1646200021

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang Untuk Memenuhi Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI 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 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 : Anti Indraainayah
Nim/Jurusan : 1646200021 / Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen
Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada
Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang

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, 19 November 2020

Penguji Utama

Dr. Chandra Zaky Maulana, MM
NIP. 197912232009121002

Penguji Kedua

Bunga M. Shalihah, S.E., M.A
NIP. 199010282019032022

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidyah, S.E., M.Si, Ak. CA
NIP. 197504082003122001



**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 : Anti Indraainayah
Nim/Jurusan : 1646200021 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen
Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada
Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Hilda, S.E., M.Si t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Lidia Desiana, S.E., M.Si t.t : 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: Bunga M. Shalihah, S.E., M.A t.t : 
Tanggal	Ketua	: Dr. Rinol Sumatri, M.E.I t.t : 
Tanggal	Sekretaris	: Muhammad Rusdi, S.E., M.Sc t.t : 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anti Indrainayah
NIM : 1646200021
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang 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 sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 27 Agustus 2020

Saya yang menyatakan,

Anti Indrainayah

1646200021



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

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

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap
Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen
Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Toko
Yayan Cuci Gudang
Ditulis Oleh : Anti Indrainayah
NIM : 1646200021

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 24 November 2020

Dekan,

Dr. Heri Sunardi, M.A.
NIP. 1967081241998031006



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

Alamat: Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang

Yang ditulis oleh:

Nama : Anti Indrannayah
NIM : 1646200021
Program : SI Ekonomi Syariah

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 18 September 2020

Pembimbing Utama

Hilda, S.E., M.Si
NIP. 197402142003122002

Pembimbing Kedua

Lidia Desiana, S.E., M.Si
NIDN: 2014128803

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Mencuri start bukan berarti Anda akan tertawa di garis finish. Anda harus menyadari bahwa, jika anda ingin melanjutkan karier. Anda harus bekerja keras.”.

(Valentino Rossi)

“Hiduplah kamu seperti akan mati besok. Dan berbahagialah seperti kamu akan hidup selamanya”.

(BJ Habibie)

PERSEMBAHAN:

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, Aku Persembahkan Karya Sederhana ini untuk orang-orang yang sangat berarti dihidupku:

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta, Bapak Yosi Indra dan Mamak Sukmawati Faidatul Hikma serta seluruh keluarga besarku tersayang. Terima Kasih sudah menjadi bagian hidup yang terindah.
2. Ibu Hilda, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Lidia Desiana, S.E., M.Si selaku pembimbing II
3. Sahabat-sahabatku tersayang
4. Almamaterku Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KONSUMEN TOKO YAYAN CUCI GUDANG.

Anti Indraainnayah

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang 2020

E-mail: antiindra15@gmail.com

Penelitian ini dengan metode *Hair* sehingga diperoleh 85 sampel. Jenis data kuantitatif dengan sumber data primer. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel dengan cara metode *purposive sampling* pada konsumen Toko Yayan Cuci Gudang yang telah berbelanja dua kali atau lebih untuk dirinya sendiri.

Hasil (1) Kualitas Produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas dengan nilai $(-0,165 < 1,98969)$, (2) Harga berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas dengan nilai $(4,925 > 1,98969)$, (3) Kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas dengan nilai $(3,392 > 1,98969)$, (4) Kualitas Produk berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan dengan nilai $(2,025 > 1,98969)$, (5) Harga berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan dengan nilai $(4,081 > 1,98969)$, (6) Kepuasan memediasi Kualitas Produk dan Loyalitas dengan nilai signifikan $(0,0000)$, (7) Kepuasan memediasi Harga dan Loyalitas dengan nilai signifikan $(0,0000)$

Kualitas produk yang baik dan penetapan harga yang wajar dapat meningkatkan kepuasan sehingga tercipta loyalitas konsumen. Perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen*

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Huruf Konsonan

ARAB		LATIN	
Kons.	Nama	Kons.	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	ṯ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Cha	h◻	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dh	De dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Si	S	Es
ش	Syin	Sh	Es dan ha
ص	Shad	s◻	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dlat	d◻	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha	t◻	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dha	z◻	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Huruf Vokal

1. Vokal rangkap atau diftong bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (أَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf aw, misalnya: al-yawn.
 - b. Vokal rangkap (أَيُّ) dilambangkan dengan gabungan huruf ay, misalnya: al-bayt.
2. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda macron (coretan horizontal) di atasnya, misalnya (الْفَاتِحَةُ = al-fatihah), (الْعُلُومُ = al-'ulum) dan (قِيَمَةٌ = qimah).
3. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tand syaddah atau tasyid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حَدٌّ = haddun), (سَدٌّ = saddun), (طَيِّبٌ = tayyib).
4. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "al", terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْتُ = al-bayt), (السَّمَاءُ = al-sama).
5. Ta'marbutah mati atau yang dibaca seperti ber-harakat sukun, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "h",

sedangkan ta' marbutah yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya (رُوْيَةُ الْهَيْلَالِ = ru'yah al-hilal atau ru'yatul hilal).

6. Tanda apostrof (‘) sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُوْيَةُ = ru'yah), (فُقُهَاءُ = fuqaha').

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang.”** Sebagai syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada Jurusan Ekonomi Syariah. Alhamdulillah dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya. Selama proses penulisan skripsi ini penulis menyadari terdapat berbagai hambatan oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Yosi Indra dan Mamak Sukmawati Faidatul Hikma yang telah memberikan ketulusan, semangat, doa yang tiada henti dan kehidupan yang sangat baik untuk penulis selama ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Rinol Sumantri, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Muhammadinah, SE., M.Si selaku Pembimbing Akademik.
6. Ibu Hilda, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Lidia Desiana, SE. M.Si selaku pembimbing II yang selalu ikhlas meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, saran dan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya dalam menyusun skripsi juga untuk dikehidupan mendatang.

7. Segenap dosen FEBI, terutama dosen Program Studi Ekonomi Syariah, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. Adik-adikku tercinta Anka Sukma Alfaiz, Ramda Sukma Alfarizi, Fresi Indra Amalia, yang selalu menjadi penyemangat pada setiap bagian dari detik kehidupanku, semoga kita bisa membahagiakan mamak dan bapak dan saling membahagiakan selamanya.
9. Bude Sudarwati yang selalu membantuku selama proses selama pendidikan dan memberikan motivasi.
10. Sahabatku SMA (ONCOM) Veronica Adelia, Icha Aulia Karvenia, Syafira Armelia, M. Mongsa Nugraha, Alfredo Hanif Hermawan, Aulia Galih Manggala, M.Dika Mukhsin, Barlian Ikbar Wicaksana, Agung Samudra Firdaus DP yang telah memberikan semangat dan menghibur hati dikala gunda serta selalu sigap dalam membantuku dikala susah dalam menghadapi semua permasalahan yang saya hadapi tetap kompak“Miluv”.
11. Sahabat Kuliahku (ENCEKLEK) dan (BENTEN), Azza Putrima Herita, Batrisya Indah Sari, Anisa Fitri, Aggi Suzatri, Aisyawa Fildza Edina, Syara Triana Harjati, Putri Rachma Tiara, Mishbahun Syaba'nia, Arief Setiawan, Cagarasa Fajar Hidayah, Bayu Saputra yang telah menemani dan saling menolong serta saling berbagi susah senang dimasa perkuliahan ini, UIN tempat kita bertemu dan memulai persahabatan ini selamanya “Miluv”.
12. Sahabatku SMP (THIARESTA jilid 2) Anita Zahri, Risky Damayanti, Sarah Kirana, yang telah bersedia menjadi tempat berbagi, selalu memberikan semangat, dan telah membantuku dalam segala hal “wanita tangguh Miluv”.
13. Sahabatku saudaraku Rizky Amalia, yang selalu siap siaga dalam hal tentang hidupku selalu jadi pengaman perjalanan ini, sayang kau mak.
14. Sahabat masa kecilku Dhea Tiffani Ramadhani, Selvi Monita, Rizka Mardiana Ayu, dan temanku Rendi yang selalu menjadi mentor skripsi dan membantuku dalam proses perskripsian ini juga memberikan semangat perjuangan “LuvAll”.

15. Teman-teman EKI 1 2016 kalian semua adalah bagian perjalanan selama kuliah ini, terimakasih untuk semuanya, UIN tempat kita bertemu dalam kebaikan.
16. Dilak Khoirunisha dan Tri Destruana, yang telah memberikan acu motivasi dan informasi yang sangat penting untuk perkuliahan ini “Miluv”. Deri Imam, Purwansyah, Aji Pengestu telah bersedia ikhlas membantu dalam segi teknis dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah bersedia dalam membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
17. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner. Terima Kasih atas kebaikan dan pengertiannya dalam merespons penulis dengan lapang dada.

Akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih yang sebanyak-banyaknya dan doa kebaikan. Semoga Allah SWT selalu melindungi mereka semua disetiap langkah mereka. Dan semoga Allah SWT melimpahkan kebaikan dan keberkahan-Nya kepada mereka semua atas segala pengorbanan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Anti Indraainnayah

1646200021

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
NOTA DINAS.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Batasan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian	16
E. Manfaat Penelitian	17
F. Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	20
A. Landasan Teori.....	20
1. Kualitas Produk	21
2. Harga	23

3. Kepuasan Konsumen.....	27
4. Loyalitas Konsumen.....	29
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Pengembangan Hipotesis	38
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	38
2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas	41
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	42
4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	44
5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan	45
6. Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	47
7. Pengaruh Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara Harga Terhadap Loyalitas	48
D. Kerangka Pemikiran Teoritis	48
E. Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	54
B. Desain Penelitian	54
C. Jenis dan Sumber Data.....	55
1. Jenis Penelitian.....	55\
2. Sumber Data.....	55
D. Populasi dan Sampel	56
1. Populasi	57
2. Sampel.....	58
a. Penentuan Ukuran Sampel	58

b. Penentuan Penarikan Sampel	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Variabel Penelitian.....	62
G. Definisi Operasional Variabel.....	63
H. Instrumen Penelitian	63
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reliabilitas.....	64
I. Teknik Analisis Data.....	65
1. Uji Asumsi Klasik	66
a. Uji Normalitas	67
b. Uji Linearitas	68
c. Uji Multikolinieritas	68
d. Uji Heteroskedastisitas	69
2. Analisis Jalur (Path Analysis)	70
a. Analisis Substruktural I.....	70
1. Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga secara Simultan Terhadap Kepuasan	70
2. Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga secara Parsial Terhadap Kepuasan	71
b. Analisis Substruktural II.....	73
1. Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Secara Simultasn Terhadap Loyalitas.....	74
2. Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Secara Parsial Terhadap Loyalitas	75
3. Prosedur Analisis Variabel Mediasi atau Intervening (Versi Baron dan Kenny).....	76
4. Perhitungan Pengaruh.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
A. Gambaran Umum Toko Yayan Cuci Gudang.....	78
B. Karakteristik Responden	79

1. Jenis Kelamin Responden	79
2. Usia Responden.....	79
3. Jumlah Pembelian Responden.....	80
4. Untuk Siapa Produk Digunakan.....	80
C. Deskripsi Data Penelitian.....	81
1. Kualitas Produk	82
2. Harga	84
3. Kepuasan	85
4. Loyalitas	86
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	87
1. Uji Validitas	87
2. Uji Reliabilitas.....	89
E. Hasil Analisis Data	89
1. Uji Asumsi Klasik	89
a. Uji Normalitas	89
b. Uji Linearitas	91
c. Uji Multikolinearitas	93
d. Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser.....	94
2. Analisis Substruktur	95
a. Analisis Substruktur I.....	95
b. Analisis Substruktur II.....	97
3. Pengujian Variabel Mediasi	100
a. Strategi Causal Step (Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas dengan Dimediasi Kepuasan).....	100
b. Strategi Causal Step (Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas dengan Dimediasi Kepuasan).....	102
4. Pengujian Sobel Test.....	104

a. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas dengan Variabel Intervening Kepuasan	104
b. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas dengan Variabel Intervening Kepuasan	106
5. Perhitungan Pengaruh	107
a. Pengaruh Langsung (Dirrect Effect atau DE)	107
b. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect atau IE).....	108
c. Peparuh Total (Total Effect).....	109
6. Rekapitulasi Hasil Penelitian	109
F. Pembahasan.....	111
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	112
2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	114
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ..	116
4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	117
5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	118
6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Konsumen.....	119
7. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Konsumen	120

BAB V PENUTUP	124
A. KESIMPULAN.....	124
B. SARAN.....	124
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Produk Toko Yayan Cuci Gudang 2015-2019.....	6
Tabel 1.2 Daftar Harga Produk Toko Yayan Cuci Gudang.....	7
Tabel 1.3 Research Gap Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	10
Tabel 1.4 Research Gap Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	10
Tabel 1.5 Research Gap Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen.....	11
Tabel 1.6 Research Gap Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	12
Tabel 1.7 Research Gap Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	12
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	36
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu Kualitas Produk berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas	40
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas	42
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Terdahulu Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas	43
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Terdahulu Kualitas Produk berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan	45
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian Terdahulu Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan	46
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	60
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	79
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penggunaan Produk.....	79
Tabel 4.5 Hasil Skor Kuesioner	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	87
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	89
Tabel 4.8 Uji Normlaitas Kolmogorov-Smirnov Test	91
Tabel 4.9 Uji Linearitas Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk.....	91
Tabel 4.10 Uji Linearitas Kapuasan Konsumen dan Harga.....	92
Tabel 4.11 Uji Linearitas Loyalitas Konsumen dan Kualitas Produk.....	92
Tabel 4.12 Uji Linearitas Loyalitas Konsumen dan Harga.....	93
Tabel 4.13 Uji Linearitas Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen	93
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas Tolerance dan VIF.....	94
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	94
Tabel 4.16 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.....	95
Tabel 4.17 ANOVA dengan nilai F dan Sig.	96
Tabel 4.18 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
Tabel 4.19 Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan, dan Harga secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen	98

Tabel 4.20 ANOVA dengan nilai F dan Sig.	98
Tabel 4.21 Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan dan Harga secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen.....	99
Tabel 4.22 Koefisien Kualitas Produk terhadap Kepuasan.....	104
Tabel 4.23 Koefisien Kepuasan terhadap Loyalitas.....	104
Tabel 4.24 Standar Error Kepercayaan terhadap Kepuasan	104
Tabel 4.25 Standar Error Kepuasan terhadap Loyalitas.....	105
Tabel 4.26 Koefisien Harga terhadap Kepuasan.....	106
Tabel 4.27 Koefisien Kepuasan terhadap Loyalitas.....	106
Tabel 4.28 Standar Error Harga terhadap Kepuasan	106
Tabel 4.29 Standar Error Kepuasan terhadap Loyalitas	106
Tabel 4.30 Rekapitulasi Hasil Penelitian	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Market Industri Furniture 2019.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 3.1 Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening	66
Gambar 4.1 Uji Normalitas persamaan 1	90
Gambar 4.2 Uji Normalitas persamaan 2.....	90
Gambar 4.3 Strategi Causal Step (Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas dengan Dimediasi Kepuasan)	101
Gambar 4.4 Strategi Causal Step (Pengaruh Harga terhadap Loyalitas dengan Dimediasi Kepuasan)	102