



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Fancy Florist Tembalang Kota  
Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas diponegoro**

**Penyusun**

**Titania Prihatina Laorry**

**14020217120015**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2022**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. Nama                    | : Titania Prihatina Laorry     |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa   | : 14020217120015               |
| 3. Tempat / Tanggal Lahir  | : Cilacap, 29 Desember 1998    |
| 4. Jurusan / Program Studi | : S-1 Administrasi Bisnis      |
| 5. Fakultas                | : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen**  
**(Studi pada Konsumen Buket Bunga Fancy Florist Tembalang, Kota Semarang)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 2 Juni 2022

Pembuat Pernyataan,



Titania Prihatina Laorry

NIM. 14020217120015

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap  
Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Fancy  
Florist Tembalang)

Nama Penyusun : Titania Prihatina Laorry


NIM : 14020217120015

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I  
pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro.

Semarang, 2 Juni 2022

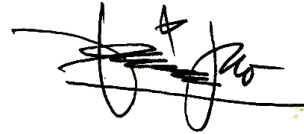
Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan 1

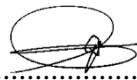


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.admin.

NIP. 19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing

1. Drs. Agus Hermani DS, MM., M.Si

(  
.....)

2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si

(  
.....)

### Dosen Penguji

1. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M

(  
.....)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Di dalam kehidupan, jika berbicara tentang hubungan antar manusia sudah pasti ada orang yang menyukaimu dan tidak menyukaimu, hal itu menguatkanmu bahwa orang yang membencimu akan tetap membencimu terlepas dari apa yang kamu lakukan, tetapi mereka yang mencintaimu akan tetap berada disisimu, jadi tetaplah menjadi diri sendiri versi terbaikmu.”

Kim Seokjin BTS

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan ibu selaku orang tua saya yang sangat saya cintai lebih dari apapun yang senantiasa telah memberikan banyak kasih sayang dan doa tiada henti untuk kebaikan anak bungsumu ini. Semoga dengan sudah terselesaikannya skripsi ini menjadi awal bagi saya untuk membanggakan dan membahagiakan hati bapak dan ibu.
2. Kakak laki-laki dan perempuan saya yang selalu memberikan motivasi dan semangat yang menjadi tempat keluh kesah saya serta mendorong untuk terus semangat dan pantang menyerah dalam hal apapun.
3. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama masa perkuliahan.
4. Owner Fancy Florist yang sudah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini mungkin adanya.
5. Teman-teman sejak masa kuliah Meylani, Narulita dan yang lain yang selalu menemani dan bahu membahu untuk terus saling support, serta kerandoman kalian yang sangat menghibur dan teman berbagi keluh kesah selama di dunia perkuliahan.
6. Teman-teman angkatan 2017 Administrasi Bisnis yang telah membantu dan menemani selama menempuh pendidikan perkuliahan.

7. Teman-teman satu bimbingan yang telah membantu dan memberi semangat satu sama lain selama proses pembuatan skripsi. Semoga segala urusan selalu dimudahkan oleh Allah SWT.
8. Terimakasih untuk 7 orang sahabat yang jauh di negeri sebrang yang sudah memberikan motivasi dan belajar mencintai diri sendiri sehingga saya bisa bertahan sejauh ini. Peran kalian sangat berjasa dihidup saya.
9. Terimakasih untuk saya, terimakasih untuk tetap percaya pada diri sendiri, mau bekerja keras sampai pada tahap yang semua orang inginkan, terimakasih untuk diriku yang senantiasa tidak berhenti untuk terus bersyukur atas apa yang sudah dimiliki.

**Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen  
(Studi Kasus pada Konsumen Fancy Florist Tembalang, Kota Semarang)**

**ABSTRAKSI**

Perkembangan usaha di bidang karangan bunga saat ini mengalami perubahan yang sangat variatif, terutama usaha pada buket bunga. Toko karangan bunga yang berada di Kota Semarang sangat beragam, dimana masing-masing dari pelaku usaha buket bunga berlomba-lomba untuk bisa memenangkan persaingan. Salah satunya adalah toko Fancy Florist Tembalang, fenomena yang terjadi pada Fancy Florist adalah dihadapkan pada persaingan yang ketat dengan toko buket bunga yang sejenis. Penjualan pada Fancy Florist Tembalang mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun dalam kurun waktu lima tahun terakhir pada tahun 2016-2020, dan terdapat beberapa review negatif yang mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dan pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan *Google Form*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden pelanggan buket bunga Fancy Florist Tembalang. Dalam Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan aplikasi SPSS untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji analisis regresi sederhana dan berganda, dan uji signifikansi yaitu uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap loyalitas konsumen, dimana ketika dilakukan secara bersama-sama harga memiliki pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas konsumen. Variabel kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Fancy Florist.

Saran yang diberikan kepada Fancy Florist hendaknya menambah ciri khas pada produk buket bunga dari Fancy Florist seperti warna bungkus bunga (*wrapping*), logo stiker, tampilan ataupun dengan karakter bunga. Kemudian memperhatikan penetapan harga produk dengan menerapkan efisiensi biaya supaya usaha yang dijalankan dapat mempunyai keunggulan biaya dibandingkan dengan pesaingnya melalui upaya Fancy Florist dalam menciptakan harga produk buket bunga yang lebih terjangkau terutama untuk kalangan pelajar dan mahasiswa.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Konsumen.**

***The Influence of Product Quality and Price on Consumer Loyalty  
(Case Study on Consumers Fancy Florist Tembalang, Semarang)***

**ABSTRACT**

*Business development in the field of flower bouquets is currently experiencing very varied changes, especially the business in flower bouquets. The flower bouquet shops in the city of Semarang are very diverse, where each of the flower bouquet business actors is competing to win the competition. One of them is the Tembalang Fancy Florist shop, a phenomenon that occurs in Fancy Florist is that it is faced with intense competition with similar flower bouquet shops. Sales at Fancy Florist Tembalang fluctuated from year to year in the last five years in 2016-2020, and there were several negative reviews that affected the level of consumer loyalty.*

*This type of research aims to determine the effect of product quality and price on consumer loyalty. This type of research is explanatory research and sampling using non-probability sampling with purposive sampling method. Data collection using Google Forms. The samples used were 100 respondents of Fancy Florist Tembalang flower bouquet customers. In this study using quantitative analysis with the help of the SPSS application to test the validity, test reliability, test the correlation coefficient, test the coefficient of determination, test simple and multiple regression analysis, and test the significance of the t test and F test.*

*Based on the results of research conducted shows that product quality and price have a positive effect partially and simultaneously on consumer loyalty, where when done together, price has the greatest influence on consumer loyalty. Product quality and price variabels have a positive and significant effect on comsumer loyalty Fancy Florist.*

*Suggestions given to Fancy Florist, such as the color of the flower wrapping, the sticker logo, the appearance or floral character. Then pay attention to product pricing by implementing cost efficiency so that the busniness being run can have a cost advantage compared to its competitors through Fancy Florist's efforts in creating more affordable flower bouquet product prices, especially for students.*

***Keywords: Product Quality, Price, Consumer Loyalty.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan penuh tanggung jawab sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata I Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi saya yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Fancy Florist Tembalang)”** yang tidak terlepas adanya kerja sama serta bantuan penuh dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan segenap kerendahan hati, untuk kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, yaitu kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penyusunan skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk penyusunan skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos. selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penyusunan skripsi.
4. Drs. Agus Hermani DS, MM., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah bebrbaik hati meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dalam penyusunana skripsi ini.
6. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu dalam masa-masa perkuliahan serta telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran yang membangun dalam penulisan skripsi.



7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terkhusus untuk dosen Departemen Administrasi Bisnis UNDIP yang telah memberikan ilmu dan berbagi pengalaman yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh responden yang bersedia mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut serta membantu dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang ebersifat membangun untuk menjadi sebuah perbaikan pada skripsi ini guna tercapainya hasil yang memberikan manfaat secara nyata untuk kemajuan bersama.

Semarang, 2 Juni 2022



Titania Prihatina Laorry

NIM. 14020217120015

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Kerangka Teori .....	13
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	13
1.5.2 Loyalitas Konsumen .....	15
1.5.3 Kualitas Produk .....	19
1.5.4 Harga .....	23
1.5.5 Penelitian Terdahulu.....	26
1.5.6 Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	28
1.6 Hipotesis .....	32
1.7 Definisi Konseptual .....	33
1.7.1 Loyalitas Konsumen .....	34
1.7.2 Kualitas Produk .....	34
1.7.3 Harga .....	34
1.8 Definisi Operasional .....	34
1.8.1 Loyalitas Konsumen .....	34
1.8.2 Kualitas Produk .....	35
1.8.3 Harga .....	35
1.9 Metode Penelitian .....	36
1.9.1 Tipe Penelitian.....	36
1.9.2 Populasi dan Sampel.....	36
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
1.9.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
1.9.5 Skala Pengukuran .....	40

1.9.6	Teknik Pengumpulan .....	40
1.9.7	Teknik Pengolahan Data.....	41
1.9.8	Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB II</b>	.....	<b>47</b>
<b>GAMBARAN UMUM FANCY FLORIST DAN PROFIL RESPONDEN</b>	<b>....</b>	<b>47</b>
2.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	47
2.2	Produk Fancy Florist .....	48
2.3	Visi Misi Fancy Florist .....	49
2.4	Logo Fancy Florist.....	50
2.5	Struktur Organisasi Fancy Florist.....	51
2.6	Identitas Responden .....	52
2.6.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
2.6.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden.....	53
2.6.3	Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	54
2.6.4	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
2.6.5	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	55
2.6.6	Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Per Bulan .....	55
<b>BAB III</b>	.....	<b>57</b>
<b>PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN FANCY FLORIST TEMBALANG</b>	<b>.....</b>	<b>57</b>
3.1	Uji Validitas .....	57
3.2	Uji Reliabilitas .....	62
3.3	Persepsi Responden Mengenai Kualitas Produk Fancy Florist .....	63
3.3.1	Model/Bentuk Desain Produk Buket Bunga Fancy Florist.....	63
3.3.2	Kekhasan Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	64
3.3.3	Paduan Rangkaian Warna Bunga Pada Buket Bunga Fancy Florist .....	65
3.3.4	Kualitas Bahan Yang Digunakan Untuk Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	66
3.3.5	Daya Tahan Buket Bunga Fancy Florist .....	67
3.3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk Fancy Florist .....	67
3.3.7	Kategorisasi Kualitas Produk Pada Fancy Florist.....	69
3.4	Persepsi Responden Mengenai Harga Fancy Florist.....	71
3.4.1	Daya Saing Harga Produk Buket Bunga Fancy Florist Dengan Produk Sejenis Lainnya.....	72
3.4.2	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	73
3.4.3	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	74
3.4.4	Kesesuaian Harga Produk Buket Bunga Fancy Florist Dengan Kemampuan Daya Beli Konsumen.....	74
3.4.5	Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Harga .....	75

3.4.6	Kategorisasi Variabel Harga .....	77
3.5	Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Fancy Florist .....	79
3.5.1	Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	80
3.5.2	Melakukan Pembelian Lini Produk Fancy Florist Yang Lainnya..	81
3.5.3	Merekomendasikan Produk Buket Bunga Fancy Florist Kepada Orang Lain .....	81
3.5.4	Kesediaan Untuk Tidak Beralih Dari Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	82
3.5.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Konsumen .....	83
3.5.6	Kategorisasi Loyalitas Konsumen.....	85
3.6	Uji Hipotesis .....	87
3.6.1	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	87
3.6.2	Analisis Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	95
3.6.3	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	102
3.7	Pembahasan .....	108
<b>BAB IV</b>	.....	<b>112</b>
<b>PENUTUPAN</b>	.....	<b>112</b>
4.1	Kesimpulan .....	112
4.2	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	.....	116
LAMPIRAN	.....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Buket Bunga Di Kota Semarang.....	5
Tabel 1.2 Data Penjualan Fancy Florist Tahun 2016-2020.....	7
Tabel 1.3 Alasan Pemilihan Produk.....	9
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 1.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	43
Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 2.2 Usia Responden.....	53
Tabel 2.3 Status Perkawinan .....	54
Tabel 2.4 Pendidikan Terakhir .....	54
Tabel 2.5 Pekerjaan Responden .....	55
Tabel 2.6 Pengeluaran Responden .....	55
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	58
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Harga.....	60
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....	61
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 3.5 Model/Desain Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	63
Tabel 3.6 Kekhasan Produk Buket Bunga Fancy Florist.....	64
Tabel 3.7 Paduan Rangkaian Warna Bunga Pada Buket Bunga Fancy Florist.....	65
Tabel 3.8 Kualitas Bahan Yang Digunakan Untuk Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	66
Tabel 3.9 Daya Tahan Buket Bunga Fancy Florist .....	67
Tabel 3.10 Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk .....	68
Tabel 3.11 Kategori Variabel Kualitas Produk .....	71
Tabel 3.12 Daya Saing Harga Produk Buket Bunga Fancy Florist Dengan Produk Sejenis Lainnya .....	72
Tabel 3.13 Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	73
Tabel 3.14 Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk Buke Bunga Fancy Florist .....	74

Tabel 3.15 Kesesuaian Harga Produk Buket Bunga Fancy Florist Dengan Kemampuan Daya Beli Konsumen.....	75
Tabel 3.16 Rekapitulasi Jawaban Variabel Harga .....	76
Tabel 3.17 Kategorisasi Variabel Harga .....	79
Tabel 3.18 Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	80
Tabel 3.19 Melakukan Pembelian Lini Produk Fancy Florist Lainnya .....	81
Tabel 3.20 Merekomendasikan Produk Buket Bunga Fancy Florist Kepada Orang Lain .....	82
Tabel 3.21 Kesiediaan Untuk Tidak Beralih Dari Produk Buket Bunga Fancy Florist .....	83
Tabel 3.22 Rekapitulasi Jawaban Variabel Loyalitas Konsumen.....	84
Tabel 3.23 Kategori Tingkat Loyalitas Konsumen .....	86
Tabel. 3.24 Tabel Silang Variabel Kualitas Produk (X1) Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	88
Tabel 3.25 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	90
Tabel 3.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	91
Tabel 3.27 Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	92
Tabel 3.28 Tabel Silang Variabel Harga (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen....	96
Tabel 3.29 Hasil Uji Koefisien Korelasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen...97	97
Tabel 3.30 Hasil Uji Determinasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	98
Tabel 3.31 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	99
Tabel 3.32 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	103
Tabel 3.33 Hasil Uji T Regresi Linier Berganda Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	105
Tabel 3.34 Hasil Uji F Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	106

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Ulasan Pembeli Fancy Florist .....	9
Gambar 1.2 Ulasan Pembeli Fancy Florist .....	10
Gambar 1.3 Ulasan Pembeli Fancy Florist .....	10
Gambar 1.4 Model Hipotesis .....	33
Gambar 2.1 Produk Fancy Florist .....	48
Gambar 2.2 Logo Fancy Florist .....	50
Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Fancy Florist .....	51
Gambar 3.1 Kurva Uji T Variabel Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	94
Gambar 3.2 Kurva Uji T Variabel Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	101
Gambar 3.3 Kurva Uji F Variabel Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	119
Lampiran 2. Kuesioner.....	120
Lampiran 3. Identitas Responden.....	130
Lampiran 4. Tabel Induk.....	135
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	141
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	144
Lampiran 7. Hasil Uji Korelasi .....	146
Lampiran 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	148
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Sederhana Dan Berganda.....	149
Lampiran 10. Uji f.....	150
Lampiran 11. Tabel r ( sig 5%) .....	151
Lampiran 12. Tabel t (sig 5%) .....	153
Lampiran 13. Tabel f (sig 5%) .....	155