



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Konsumen Pengguna Go-Jek di Kota Semarang)**

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Duvan Agung Aferi

14020217140034

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

2024

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

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Duvan Agung Aferi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020217140034
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 20 September 1999
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Borobudur Utara III/58

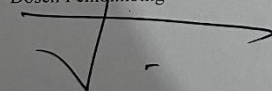
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**Pengaruh KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (Studi pada Konsumen Pengguna Go-Jek di Kota Semarang)**

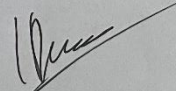
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi 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.

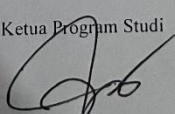
Mengetahui
Dosen Pembimbing


Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos., M.Si
NIP 19700303 199412 1 001

Semarang, 26 Maret 2024
Pembuat Pernyataan,


Duvan Agung Aferi
NIM 14020217140034

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si
NIP 19760330 220312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengguna Go-Jek di Kota Semarang)**

Nama Penulis : Duvan Agung Aferi

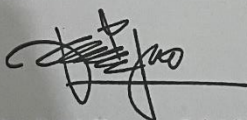
NIM : 14020217140034

Jurusan : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata 1 di Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

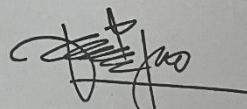
Semarang, 26 Maret 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, .Pol.Admin
NIP. 19690822.199403.1.003

Wakil Dekan



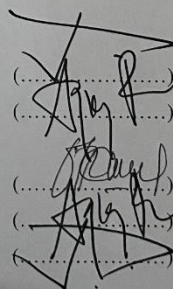
Dr. Drs. Teguh Yuwono, .Pol.Admin
NIP. 19690822.199403.1.003

Dosen Pembimbing

1. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos., MSi
2. Agung Budiarmo, S.Sos., MM.

Dosen Penguji

1. Dra. Apriatni Endang Prihatini., MSi
2. Agung Budiarmo, S.Sos., MM.
3. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos., MSi



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berbuatlah sesuai kehendakmu, tapi ingat ajal akan menjemputmu, carilah harta sebanyak mungkin tapi ingat kau akan meninggalkannya”.

penulis mempersembahkan skripsi ini kepada pihak yang berkenan dan berkesan di kehidupan penulis.

1. Allah S.W.T. Yang telah memberikan penulis kesehatan, nikmat, kemudahan, dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. rangkaian doa yang penulis panjatkan untuk memohon ampunan dan keberkahan selama mengerjakan proyek akhir ini dari awal hingga akhir.
2. Kepada kedua orang tuaku yang selalu mendukungku dan bersabar dalam membantu biaya pendidikanku. Saya berharap tugas akhir ini dapat menjadi hadiah dan kebanggaan bagi mereka, meskipun pada akhirnya menjadi syarat kelulusan.
3. Dosen pembimbing 1, Dr. Hari Susanta N., M.Si., telah pengertian dan membantu selama proses penyusunan skripsi, membantu penulis menyelesaikan karyanya. Saya menghargai semua waktu, pertimbangan, nasihat, dan arahan Anda.
4. Dosen pembimbing 2, Agung Budiarmo, S.sos., MM telah membimbing penelitian ini dan memperhatikan secara cermat penyusunan skripsi. Kami menghargai waktu dan saran Anda dalam membantu penulis melihat kesalahan yang perlu diperbaiki.
5. Dosen penguji, Dra. Apriatni E.P., M.Si., memberikan rekomendasi skripsi penulis agar tugas akhir ini dapat diarahkan secara tepat dan efektif.
6. Seluruh dosen di departemen administrasi bisnis yang telah memberikan informasi, pelajaran hidup, dan perspektif segar baik dalam topik akademik maupun ekstrakurikuler.
7. Teman-teman SMA gank HOKO FAMILIA yang selalu membantu dan mendukung saya dalam penulisan ini.

8. Fadhila Asri Bryliannisa, yang selalu membantu penulis dari SMA hingga lulus, semoga apa yang diinginkan dapat tercapai.
9. Gibran Haidar Wicaksana, teman semenjak smp yang selalu membantu penulis, semoga apa yang diinginkan dapat tercapai.
10. Teman-teman angkatan 2017 yang membantu dalam penulis.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengguna Go-Jek di Kota Semarang)

Latar belakang penelitian ini adalah pelayanan Go-Jek yang belum maksimal, hal ini diketahui masih banyaknya keluhan pelanggan. Keluhan yang banyak diulas diantaranya aplikasi sering error, driver sering salah menentukan titik lokasi jemput, keluhan pesanan tidak bisa dibatalkan, pesanan semakin lama, harga makanan mahal, dan komunikasi melalui aplikasi tidak jelas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi agar tercapainya kepuasan konsumen yang menggunakan aplikasi Go-jek. Tipe penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat semua umur yang menggunakan jasa transportasi Go-jek di Semarang. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sampel yang digunakan adalah konsumen pengguna Go-jek Semarang yang berjumlah 105 konsumen. Penentuan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan langsung kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif berdasarkan olah data statistik deskriptif, uji instrument, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji hipotesis, dan regresi linear berganda. Pengolahan data menggunakan *software computer* yaitu *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Go-jek Semarang. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Go-jek Semarang. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Go-jek Semarang. Serta terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada bisnis transportasi Go-jek di Semarang.

Berdasarkan hasil olah data, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan disarankan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan yang berkesinambungan bagi mitra pengemudi dan perbaikan pada aplikasi dan infrastruktur teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Untuk meningkatkan harga disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap struktur tarif dan penawaran promosi dengan cara menyediakan opsi tarif yang lebih fleksibel, diskon berkala, atau program loyalitas yang dapat memberikan reward kepada konsumen. Untuk meningkatkan promosi disarankan untuk memperkuat strategi promosi dengan cara meningkatkan kampanye promosi, memberikan penawaran khusus, atau menghadirkan program insentif bagi pengguna yang aktif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The Influence of Service Quality, Price and Promotion on Consumer Satisfaction (Study of Consumers Using Go-Jek in Semarang City)

The background of this research is that Go-Jek's service is not optimal, it is known that there are still many customer complaints. Complaints that are frequently reviewed include the application often having errors, drivers often determining the wrong pick-up location, complaints that orders cannot be cancelled, orders taking longer, food prices are expensive, and communication via the application is not clear.

This research aims to determine the influence of service quality, price and promotion in achieving customer satisfaction who use the Go-jek application. The type of research used is quantitative. The population used in this research is people of all ages who use Go-jek transportation services in Semarang. The data used in this research are primary data and secondary data. The sample used was 105 Go-Jek Semarang consumers. This sample was determined using a purposive sampling technique. Data collection uses a questionnaire distributed directly to consumers. This research uses quantitative and qualitative analysis based on descriptive statistical data processing, instrument testing, classical assumption testing, F testing, coefficient of determination, hypothesis testing, and linear multiple regression. Data processing uses computer software, namely Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 23.

The research results show that service quality has a positive effect on Go-Jek Semarang consumer satisfaction. Price has a positive effect on Go-Jek Semarang consumer satisfaction. Promotion has a positive effect on Go-Jek Semarang consumer satisfaction. And there is an influence of service quality, price and promotion on consumer satisfaction in the Go-Jek transportation business in Semarang.

Based on the results of data processing, to improve service quality it is recommended to improve service quality by providing continuous training for driver partners and improvements to applications and technological infrastructure that can improve overall service quality. To increase prices, it is recommended to evaluate the tariff structure and promotional offers by providing more flexible tariff options, periodic discounts, or loyalty programs that can provide rewards to consumers. To improve promotions, it is recommended to strengthen promotional strategies by increasing promotional campaigns, providing special offers, or presenting incentive programs for active users.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas kebaikan dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengguna Go-Jek di Kota Semarang) .”** Penyelesaian tesis ini diperlukan untuk lulus dari gelar Bachelor of Science di bidang Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa tanpa arahan dan bantuan dari beberapa pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penyusunan naskah skripsi ini, maka skripsi ini tidak akan berhasil.

Izinkan peneliti menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, menyemangati, dan mendukung, antara lain:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, .Pol.Admin Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada beliau untuk menulis skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si., Ketua Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Hari Susanta N., M.Si., Selaku pembimbing I skripsi saya yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Agung Budiarmo, S.sos., MM, Selaku pembimbing skripsi II yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dra. Apriatni E.P., M.Si selaku penguji
6. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.si. Selaku Sekretaris Departemen Administrasi Bisnis, yang telah membantu kegiatan akademik.
7. Seluruh Dosen pada Departemen Administrasi Bisnis FISIP UNDIP telah memberikan saya informasi yang saya perlukan untuk mengerjakan skripsi saya.

8. Kedua orang tua saya yang telah mendukung, mendoakan, dan selalu mengingatkan saya selama aku mengerjakan skripsi.
9. Setiap responden menyatakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang saya berikan.
10. Teman-teman yang telah mendukung saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, terlalu banyak untuk disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik, saran serta masukan agar naskah skripsi ini dapat diperbaiki lagi dan bermanfaat bagi pembaca serta bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 26 Maret 2024

Penulis,

Duvan Agung Aferi

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|---|
| SURAT KEASLIAN ILMIAH..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 17 |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1. Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2. Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5. Landasan Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.1. Perilaku Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.2. Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.3. Harga..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.4. Promosi | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.5. Kepuasan Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.6. Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.7. Pengaruh Antar Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 1.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.7.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 1.7.3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 1.8. Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 1.9. Definisi Konseptual | Error! Bookmark not defined. |
| 1.9.1. Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 1.9.2. Harga | Error! Bookmark not defined. |
| 1.9.3. Promosi | Error! Bookmark not defined. |
| 1.9.4. Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 1.10. Definisi Operasional | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11. Metode Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.1. Tipe Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.2. Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.2.1. Populasi | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.2.2. Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.3. Teknik Pengambilan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.4. Jenis dan Sumber Data | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.5. Skala Pengukuran | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.6. Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.7. Teknik Pengolahan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.8. Instrumen Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.9. Teknik Analisa Data | Error! Bookmark not defined. |
| 1.11.9.1. Analisa Kuantitatif | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II PROFIL GO-JEK DAN RESPONDEN PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK KOTA SEMARANG | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1. Gambaran Umum Kota Semarang | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2. Sejarah Go-Jek | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. Profil Go-Jek | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1. Visi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.2. Misi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.3. Jenis Layanan | Error! Bookmark not defined. |

2.4. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

2.4.1. Gambaran Umum Responden **Error! Bookmark not defined.**

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK KOTA SEMARANG..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1. Uji Instrumen **Error! Bookmark not defined.**

3.2. Hasil Tanggapan Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2. Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Harga **Error! Bookmark not defined.**

3.2.4. Kategorisasi Variabel Harga **Error! Bookmark not defined.**

3.2.5. Analisis Deskriptif Variabel Promosi . **Error! Bookmark not defined.**

3.2.6. Kategorisasi Variabel Promosi **Error! Bookmark not defined.**

3.2.7. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

3.2.8. Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

3.3. Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Regresi Sederhana..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Uji t **Error! Bookmark not defined.**

3. Analisis Regresi Sederhana..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Uji t **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Regresi Sederhana **Error! Bookmark not defined.**

3. Uji t **Error! Bookmark not defined.**

3.3.4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Regresi Berganda **Error! Bookmark not defined.**

3.4. Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

| | |
|--|-------------------------------------|
| 3.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV PENUTUP | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1. Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-------------------------------------|
| | Halaman |
| Gambar 1.1 Tahapan Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1.3 Kurva Uji T (Two Tail)..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 1.1 Moda Transportasi yang Paling Sering Digunakan Tahun 2022... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Go Jek di Kota Semarang pada tahun 2023... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1.3 Data Pengguna Ojek Online Tahun 2022 Semarang | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1.4 Tarif Go-Jek, Grab, dan Maxim Per 3 KM pada tahun 2023 di Kota Semarang | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1.6 Skala Likert | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 1.7 Interpretasi Koefisien Korelasi | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.2 Deskripsi Berdasarkan Usia | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.3 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.4 Deskripsi Berdasarkan Pendapatan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.5 Deskripsi Berdasarkan Lama Menggunakan Go-jek | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.6 Deskripsi Berdasarkan Penggunaan Go-jek dalam Sebulan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1). | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_3) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.5 Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.6 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan... | Error! Bookmark not defined. |

- Tabel 3.7 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.8 Tanggapan Responden Tentang Harga di Go-jek Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.9 Kategorisasi Variabel Harga **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.10 Tanggapan Responden Tentang Promosi di Go-jek Semarang .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.11 Kategorisasi Variabel Promosi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.12 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.13 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.14 Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.16 Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.17 Koefisien Regresi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.18 Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.19 Koefisien Regresi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2. Tabulasi Data | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3. Olah Data | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 4. Tabel r | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 5. Tabel F | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 6. Tabel t | Error! Bookmark not defined. |