



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Konsumen Antara Kata Coffee Talk Banyumanik)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro Semarang**

**Penyusun**

**AYU DAMAYANTI PURBA  
14020217120040**

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

**2021**

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Damayanti Purba  
NIM : 14020217120040  
Departemen : Adminsitration Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Pelanggan (Studi pada Konsumen Antara Kata Coffee Talk Banyumanik)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 11 Agustus 2021

Pembuat pernyataan,



Ayu Damayanti Purba  
NIM. 14020217120040

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada konsumen Antara Kata Coffee Talk Banyumanik)

Nama penyusun : Ayu Damayanti Purba

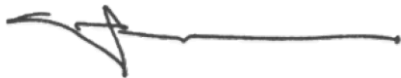
NIM : 14020217120040

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, 11 Agustus 2021

Dekan



Dr.Drs Hardi Warsono,M.TP  
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I

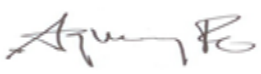



Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing

Prof. Sudharto PH., MES., Ph.D. (.....  .....

### Dosen Penguji

Agung Budiarmo, S.Sos., M.M (.....  .....

Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si. (.....  .....

Prof. Sudharto PH., MES., Ph.D. (.....  .....

## MOTTO

*“I become what I think about”*

– Rhaka Ghanisatria

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat, kasih, dan penyertaanNya yang tidak pernah ada habisnya.
2. Bapak dan Mama untuk setiap doa, dukungan moral dan materiil, hingga kesabaran dalam menunggu kepastian jadwal sidang akhir. Terimakasih sudah menjadi alasan untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Abang Adi, dan Kak Yopi yang selalu memberikan *support* baik melalui perkataan dan kado kelulusan, hahaha.
4. Yuan, Komang, Daffa, Ardan dan Indinay sebagai teman terdekat selama masa perkuliahan. *I thank to God for their presence in my life.*
5. Buna dan Martha sebagai teman “perpustakaan” dan teman berburu *coffee shop*, Cila sebagai mentor SPSS, serta Kak Wepe sebagai “dosen online dan gibah” selama proses penyusunan skripsi.
6. Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Periode 2018 - 2019 sebagai wadah untuk saya berkembang selama masa perkuliahan.
7. Sitcom Friends, terutama Joseph Tribbiani alias Joey sebagai hiburan sekaligus pelarian dikala *moody* skripsian.
8. Ayu Damayanti Purba alias diri saya sendiri, yang sudah kuat hingga akhir perjuangan. *Cheers to the next chapter!*

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Konsumen Antara Kata Coffee Talk Banyumanik)**

**ABSTRAKSI**

Usaha *coffee shop* tumbuh dan berjamur khususnya di daerah Tembalang, Kota Semarang membuat pemilik *coffee shop* berlomba memenangkan persaingan. Salah satu caranya dengan memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi. Loyalitas pelanggan yang tinggi dapat dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik. 60% dari total keseluruhan jumlah konsumen Antara Kata Banyumanik merupakan pelanggan yang loyal, namun sekarang ini mengalami penurunan tingkat loyalitas yang ditandai dengan total penjualan dan total pengunjung yang fluktuatif dalam lima tahun terakhir dan mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Antara Kata Banyumanik.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang pernah melakukan pembelian pada Antara Kata Banyumanik. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 28.00. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Antara Kata Banyumanik.

Adapun saran yang diberikan kepada Antara Kata Banyumanik pada aspek kualitas produk perlu pengadaan pelatihan kerja (*training*) bagi setiap karyawan yang baru bergabung untuk menjaga konsistensi rasa produk, serta melakukan *research and development* yang lebih dalam penciptaan dan pembuatan setiap produknya. Pada aspek kualitas pelayanan, perlu penambahan *hexos* pada ruangan *smoking* serta perbaikan pada fasilitas yang disediakan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan**

# **THE EFFECTS OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY**

**(Study on Consumers in Antara Kata Coffee Talk Banyumanik)**

## ***ABSTRACT***

Coffee shop business grows and molds, especially in the Tembalang area, Semarang City makes coffee shop owners race to win the competition. One way is to have a high level of customer loyalty. High customer loyalty can be affected by product quality and good service quality. 60% of the total number of consumers Antara Kata Banyumanik is a loyal customer, but now experiencing a decrease in loyalty levels characterized by total sales and total fluctuating visitors in the last five years and decreased in 2019 and 2020. This research aims to find out the influence of product quality and quality of service on customer loyalty to Antara Kata Banyumanik.

This type of research is explanatory research with purposive sampling method. Data collection techniques using questionnaires distributed to 100 respondents who have made purchases at Antara Kata Banyumani. The data analysis method used is regression analysis using spss 28.00 software. The results concluded that the quality of products and the quality of service significantly affect customer loyalty at Antara Kata Banyumanik.

The advice given to Antara Kata Banyumanik on the aspects of product quality needs to create SOP (Standard Operational Procedure) in the process of product manufacture and procurement of job training (training) for each new employee joins to maintain consistency of product taste, as well as conduct deeper research and development in the creation and manufacture of each product. In terms of service quality, it is necessary to add hexos to the smoking room after improvement in the facilities provided. And lastly, for the aspect of customer loyalty needs to be done research on what consumers are looking for when visiting a coffee shop and making new innovations to it in a way.

**Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan kasihNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen Antara Kata Coffee Talk Banyumanik Semarang)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah membantu dan mendukung saya proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Pogram Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Prof. Sudharto PH., MES., Ph.D. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
4. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

7. Seluruh responden atas kesediannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 11 Agustus 2021



Ayu Damayanti Purba

NIM. 14020217120040



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
1.5 Kerangka Teori .....	11
1.5.1 Perilaku Konsumen .....	11
1.5.2 Loyalitas Pelanggan .....	16
1.5.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	19
1.5.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	20
1.5.2.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	21
1.5.3 Kualitas Produk.....	22
1.5.3.1 Indikator Kualitas Produk.....	24

1.5.4	Kualitas Pelayanan .....	25
1.5.4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
1.5.5	Pengaruh Antar Variabel.....	27
1.5.5.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .	27
1.5.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	28
1.5.5.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	29
1.5.6	Penelitian Terdahulu .....	30
1.6	Hipotesis .....	32
1.7	Definisi Konseptual .....	34
1.8	Definisi Operasional .....	35
1.9	Metode Penelitian .....	37
1.9.1	Tipe Penelitian .....	37
1.9.2	Populasi dan Sampel .....	38
1.9.2.1	Populasi.....	38
1.9.2.2	Sampel.....	38
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
1.9.4	Jenis dan Sumber Data .....	40
1.9.5	Skala Pengukuran.....	40
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.9.7	Teknik Pengolahan Data .....	42
1.9.8	Teknik Analisis .....	44
1.9.8.1	Analisis Kualitatif .....	44
1.9.8.2	Analisis Kuantitatif .....	44
<b>BAB II GAMBARAN UMUM ANTARA KATA BANYUMANIK DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN.....</b>		<b>52</b>
2.1	Sejarah Perkembangan Antara Kata Banyumanik .....	52
2.2	Visi dan Misi Antara Kata Banyumanik.....	54

2.2.1	Visi Antara Kata Banyumanik .....	54
2.2.2	Misi Antara Kata Banyumanik.....	55
2.3	Logo Perusahaan.....	55
2.4	Struktur Organisasi Antara Kata Banyumanik .....	57
2.5	Fasilitas yang Diberikan Kepada Konsumen Antara Kata Banyumanik .....	61
2.6	Daftar Menu Antara Kata Banyumanik .....	62
2.7	Bidang Usaha Antara Kata Banyumanik .....	66
2.8	Ketenagakerjaan.....	66
2.8.1	Jam Kerja Karyawan .....	67
2.8.2	Sistem Penggajian dan Kesejahteraan Antara Kata Banyumanik.....	67
2.9	Karakteristik Responden.....	68
2.9.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
2.9.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	69
2.9.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
2.9.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
2.9.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	71
2.9.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan .....	72
<b>BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN</b>		
<b>TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN .....</b>		<b>74</b>
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	75
3.1.1	Uji Validitas .....	75
3.1.2	Uji Reliabilitas .....	79
3.2	Analisis Deskripsi Variabel .....	81
3.2.1	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1) .....	81
3.2.1.1	Kualitas Rasa Produk Antara Kata Banyumanik .....	81
3.2.1.2	Keberagaman Produk Antara Kata Banyumanik .....	83
3.2.1.3	Konsistensi Rasa Setiap Produk Antara Kata Banyumanik	
	.....	85
3.2.1.4	Penyajian Produk Antara Kata Banyumanik .....	87

3.2.1.5	Aroma dan Rasa Produk Antara Kata Banyumanik .....	89
3.2.1.6	Kemudahan Mengingat Rasa Produk Antara Kata Banyumanik .....	90
3.2.1.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk .....	92
3.2.1.8	Kategorisasi Variabel Kualitas Produk .....	94
3.2.2	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ...	98
3.2.2.1	Kenyamanan Ruangan Antara Kata Banyumanik .....	98
3.2.2.2	Penampilan Karyawan Antara Kata Banyumanik .....	100
3.2.2.3	Keadaan Fasilitas Pendukung Antara Kata Banyumani ...	101
3.2.2.4	Pemahaman Karyawan Antara Kata Banyumanik Akan Kebutuhan dan Keinginan Konsumen .....	104
3.2.2.5	Kecepatan Penyajian Produk Antara Kata Banyumanik ..	106
3.2.2.6	Ketanggapan Karyawan Antara Kata Banyumanik Dalam Menangani Keluhan Konsumen.....	107
3.2.2.7	Kemampuan Antara Kata Banyumanik Dalam Memberikan Jaminan Produk.....	109
3.2.2.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	111
3.2.2.9	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	113
3.2.3	Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..	117
3.2.3.1	Frekuensi Pembelian Ulang Konsumen Terhadap Antara Kata Banyumanik.....	117
3.2.3.2	Ketertarikan Konsumen untuk Pindah Kepada <i>Coffee Shop</i> Lain yang Sejenis .....	119
3.2.3.3	Kesediaan Konsumen Dalam Merekomendasikan Produk Antara Kata Banyumanik Kepada Orang Lain .....	122
3.2.3.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan .....	124

3.2.3.5	Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	126
3.3	Uji Hipotesis .....	129
3.3.1	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	129
3.3.1.1	Koefisien Korelasi .....	129
3.3.1.2	Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) .....	132
3.3.1.3	Regresi Linear Sederhana .....	133
3.3.1.4	Uji Signifikansi .....	135
3.3.2	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	137
3.3.2.1	Koefisien Korelasi .....	137
3.3.2.2	Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) .....	140
3.3.2.3	Regresi Linear Sederhana .....	141
3.3.2.4	Uji Signifikansi .....	143
3.3.3	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	145
3.3.3.1	Koefisien Korelasi Berganda .....	145
3.3.3.2	Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) .....	146
3.3.3.3	Regresi Linear Berganda.....	147
3.3.3.4	Uji Signifikansi (Uji F) .....	150
3.4	Pembahasan.....	152
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>157</b>
4.1	Kesimpulan .....	157
4.2	Saran .....	159
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>162</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Antara Kata Banyumanik Tahun 2016-2020.....	6
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung Antara Kata Banyumanik Tahun 2016-2020 .....	8
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 1.4	Pengembangan Model Teoritis .....	35
Tabel 1.5	Skala <i>Likert</i> .....	41
Tabel 1.6	Koefisien Korelasi .....	46
Tabel 2.1	Menu Minuman Antara Kata Banyumanik.....	62
Tabel 2.2	Menu Makanan Antara Kata Banyumanik .....	64
Tabel 2.3	Usia Responden .....	68
Tabel 2.4	Status Perkawinan Responden .....	69
Tabel 2.5	Jenis Kelamin Responden .....	70
Tabel 2.6	Tingkat Pendidikan Responden .....	71
Tabel 2.7	Jenis Pekerjaan Responden .....	72
Tabel 2.8	Jumlah Pendapatan Responden.....	73
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	76
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	78
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Variabel .....	80
Tabel 3.5	Pendapat Responden Kualitas Rasa Produk Antara Kata Banyumanik .....	82
Tabel 3.6	Pendapat Responden Keberagaman Produk Antara Kata Banyumanik	84
Tabel 3.7	Pendapat Responden Konsistensi Rasa Setiap Produk Antara Kata Banyumanik .....	86
Tabel 3.8	Pendapat Responden Penyajian Produk Antara Kata Banyumanik.....	88
Tabel 3.9	Pendapat Responden Aroma dan Rasa Produk Antara Kata Banyumanik .....	89

Tabel 3.10	Tanggapan Responden Kemudahan Mengingat Rasa Produk Antara Kata Banyumanik .....	91
Tabel 3.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk	93
Tabel 3.12	Kategorisasi Variabel Kualitas Produk.....	96
Tabel 3.13	Pendapat Responden Kenyamanan Ruangan Antara Kata Banyumanik .....	99
Tabel 3.14	Pendapat Responden Penampilan Karyawan Antara Kata Banyumanik .....	101
Tabel 3.15	Pendapat Responden Keadaan Fasilitas Pendukung Antara Kata Banyumanik .....	102
Tabel 3.16	Pendapat Responden Pemahaman Karyawan Antara Kata Banyumanik Akan Kebutuhan dan Keinginan Konsumen .....	104
Tabel 3.17	Pendapat Responden Kecepatan Penyajian Produk Antara Kata Banyumanik .....	106
Tabel 3.18	Pendapat Responden Ketanggapan Karyawan Antara Kata Banyumanik dalam Menangani Keluhan Konsumen.....	108
Tabel 3.19	Pendapat Responden Kemampuan Antara Kata Banyumanik Dalam Memberikan Jaminan Produk .....	110
Tabel 3.20	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	112
Tabel 3.21	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	115
Tabel 3.22	Pendapat Responden Frekuensi Pembelian Ulang Konsumen Pada Antara Kata Banyumanik.....	118
Tabel 3.23	Pendapat Responden Ketertarikan Konsumen untuk Pindah Kepada <i>Coffee Shop</i> Lain.....	120
Tabel 3.24	Pendapat Responden Kesiediaan Konsumen Dalam Merekomendasikan Antara Kata Banyumanik Kepada Orang Lain .....	123
Tabel 3.25	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	125

Tabel 3.26	Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	128
Tabel 3.27	Hasil Uji Korelasi Variabel Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	131
Tabel 3.28	Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	132
Tabel 3.29	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Produk (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	134
Tabel 3.30	Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	139
Tabel 3.31	Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	140
Tabel 3.32	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	142
Tabel 3.33	Uji Korelasi Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	146
Tabel 3.34	Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	147
Tabel 3.35	Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	148
Tabel 3.36	Uji F Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	151



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	33
Gambar 2.1 Logo Antara Kata Banyumanik .....	56
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Antara Kata Banyumanik .....	57
Gambar 3.1 Kurva Uji t Kualitas Produk (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	137
Gambar 3.2 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	145

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN .....	166
Lampiran 2. SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	173
Lampiran 3. IDENTITAS RESPONDEN.....	174
Lampiran 4. TABEL INDUK .....	181
Lampiran 5. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	185
Lampiran 6. UJI KORELASI DAN DETERMINASI.....	188
Lampiran 7. UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA.....	190
Lampiran 8. TABEL r .....	192
Lampiran 9. TABEL t .....	194