

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP PEMBELIAN ULANG KOPI KENANGAN
CABANG SUN PLAZA DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

SKRIPSI

Oleh:

**JAMES SUNJAYA
NIM. 222110272
WILLIAM SURYA
NIM. 222110637
HEINRICH EISENHOWER
NIM. 222110541**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AND SERVICE
ON REPEAT PURCHASE OF KOPI KENANGAN SUN PLAZA
BRANCH AND SATISFICATION CONSUMER AS A
VARIABLE MEDIATION**

FINAL RESEARCH

By:

JAMES SUNJAYA

NIM. 222110272

WILLIAM SURYA

NIM. 222110637

HEINRICH EISENHOWER

NIM. 222110541



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANITIES
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP PEMBELIAN ULANG KOPI KENANGAN
CABANG SUN PLAZA DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**JAMES SUNJAYA
NIM. 222110272**

**WILLIAM SURYA
NIM. 222110637**

**HEINRICH EISENHOWER
NIM. 222110541**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Hanny Siagian, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II,

Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si.

Medan, 30 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,

Christine, S.M., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110272

Nama : James Sunjaya

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi

Tempat Penelitian : Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza

Alamat Penelitian : Jl. KH. Zainul Arifin No.7

No. Telp. : -

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 01 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,

James
un

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110637

Nama : William Surya

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi

Tempat Penelitian : Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza

Alamat Penelitian : Jl. KH. Zainul Arifin No.7

No. Telp. : -

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir** tersebut adalah benar merupakan **hasil karya saya sendiri** (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan **belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian, atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 01 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



William Surya

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110541

Nama : Heinrich Eisenhower

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi

Tempat Penelitian : Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza

Alamat Penelitian : Jl. KH. Zainul Arifin No.7

No. Telp. : -

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 01 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,


Heinrich Eisenhower
DBBDSANX380417478

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, dan pelayanan terhadap pembelian ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Persaingan bisnis kedai kopi yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dan keputusan pembelian ulang agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Non-Probability Sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Product of Coefficient* untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, harga, kualitas produk, pelayanan, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang. Kepuasan konsumen terbukti mampu memediasi pengaruh harga dan kualitas produk terhadap pembelian ulang, Kepuasan konsumen tidak terbukti mampu memediasi pengaruh pelayanan terhadap pembelian ulang. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu menjaga kesesuaian harga dengan nilai yang diterima konsumen, meningkatkan kualitas produk secara konsisten, serta memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif guna meningkatkan kepuasan konsumen dan mendorong pembelian ulang.

Kata kunci: Kepuasan_Konsumen, Pembelian_Ulang, Harga, Kualitas_Produk, Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of price, product quality, and service on repeat purchases at the Kopi Kenangan Sun Plaza branch, with consumer satisfaction serving as a mediating variable. The increasingly intense competition in the coffee shop business requires companies to understand the factors influencing consumer satisfaction and repeat purchase decisions in order to maintain customer loyalty.

This study employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected by distributing questionnaires to Kopi Kenangan Sun Plaza customers who had made more than one purchase. A non-probability sampling method was used. Data analysis was conducted using the product of coefficients method to examine both direct and indirect effects between variables. The results indicate that price and product quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction, whereas service does not. Furthermore, price, product quality, service, and consumer satisfaction all have a positive and significant effect on repeat purchases. Consumer satisfaction was found to mediate the effects of price and product quality on repeat purchases, but it did not mediate the effect of service on repeat purchases. The study implies that the company needs to ensure price alignment with the value perceived by consumers, consistently improve product quality, and provide fast, friendly, and responsive service to enhance consumer satisfaction and encourage repeat purchases.

Keywords: *Customer_Satisfaction, Repurchase_Intention, Price, Product_Quality, Service*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi” Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang konstruktif kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, atas memberikan perhatian, saran, dan koreksi yang sangat bermanfaat dalam penyusunan serta penyempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Humaniora Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.
7. Bapak/Ibu Pimpinan dan seluruh karyawan Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza Medan yang telah memberikan izin, dukungan, informasi, serta kerja sama yang baik selama proses pengumpulan data penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

8. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, perhatian, semangat, serta dukungan selama masa studi.
9. Teman-teman penulis yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Medan, 01 Juli 2026

Penulis,

James Sunjaya

William Surya

Heinrich Eisenhower

DAFTAR ISI

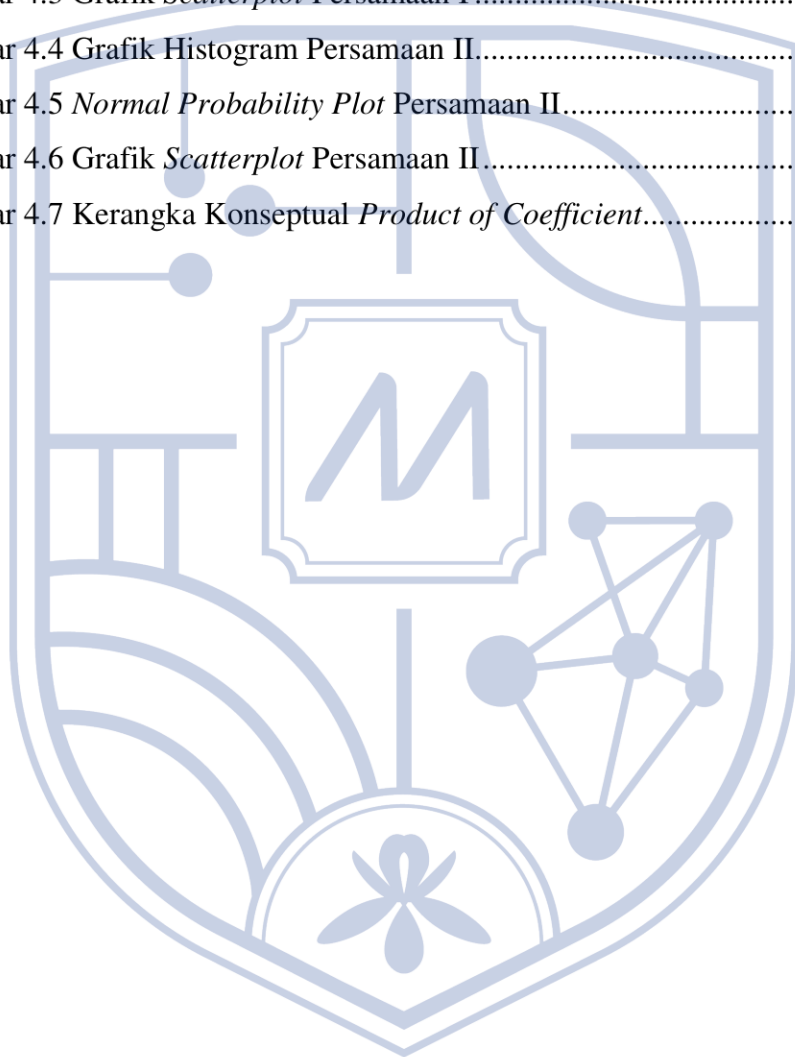
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Ruang Lingkup.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat.....	14
1.6 Originalitas Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.3 Pembelian Ulang.....	22
2.1.4 Harga	25
2.1.5 Kualitas Produk.....	29
2.1.6 Pelayanan	34
2.2 Review Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Konseptual	43
2.4 Pengembangan Hipotesis	44
2.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	45
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	47
2.4.4 Pengaruh Harga Terhadap Pembelian Ulang	46
2.4.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Pembelian Ulang	46

2.4.6	Pengaruh Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang	47
2.4.7	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Ulang.....	48
2.4.8	Pengaruh Harga Terhadap Pembelian Ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi 49	
2.4.9	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Pembelian Ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi	49
2.4.10	Pengaruh Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.....	50
BAB III	METODE PENELITIAN	51
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Objek Penelitian	51
3.3	Metode Pengumpulan Data	51
3.4	Populasi dan Sampel	53
3.4.1	Populasi.....	53
3.4.2	Sampel.....	53
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	54
3.6	Metode Analisis Data	57
3.6.1	Statistik Deskriptif	57
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	57
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	58
3.6.4	Regresi Linear Berganda.....	62
3.6.5	Pengujian Hipotesis	62
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1	Hasil	67
4.1.1	Gambaran Umum Kopi Kenangan.....	67
4.1.2	Karakteristik Responden	68
4.1.3	Statistik Deskriptif	70
4.1.4	Uji Kualitas Data.....	74
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	78
4.1.6	Regresi Linear Berganda.....	86
4.1.7	Pengujian Hipotesis	88
4.2	Pembahasan.....	94

4.2.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	94
4.2.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	95
4.2.3	Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	96
4.2.4	Pengaruh Harga terhadap Pembelian Ulang	97
4.2.5	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang	98
4.2.6	Pengaruh Pelayanan terhadap Pembelian Ulang.....	99
4.2.7	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Ulang	101
4.2.8	Pengaruh Harga terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi	102
4.2.9	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi	103
4.2.10	Pengaruh Pelayanan terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi	104
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN.....		111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		147

DAFTAR GAMBAR

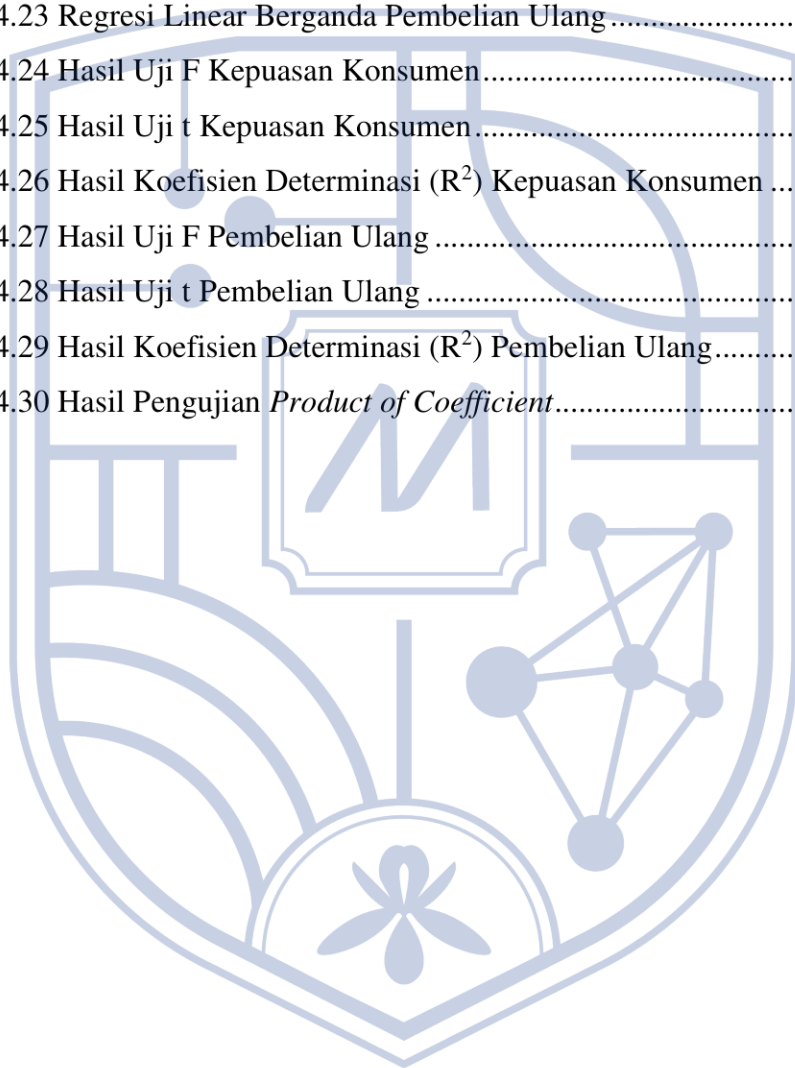
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	44
Gambar 4.1 Grafik Histogram Persamaan I.....	79
Gambar 4.2 <i>Normal Probability Plot</i> Persamaan I.....	79
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> Persamaan I.....	81
Gambar 4.4 Grafik Histogram Persamaan II.....	82
Gambar 4.5 <i>Normal Probability Plot</i> Persamaan II.....	83
Gambar 4.6 Grafik <i>Scatterplot</i> Persamaan II.....	85
Gambar 4.7 Kerangka Konseptual <i>Product of Coefficient</i>	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kopi Kenangan Cabang Medan	2
Tabel 1.2 <i>Top Brand Indeks</i>	3
Tabel 1.3 Data Pengunjung Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza Tahun 2025	3
Tabel 1.4 Pra Survei Kepuasan Konsumen (Z) Di Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza	5
Tabel 1.5 Pra Survei Pembelian Ulang (Y) Di Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza	6
Tabel 1.6 Pra Survei Harga (X_1) Di Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza.....	7
Tabel 1.7 Pra Survei Kualitas Produk (X_2) Di Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza.....	9
Tabel 1.8 Pra Survei Pelayanan (X_3) Di Kopi Kenangan Cabang Sun Plaza	11
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Skala Likert	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelanggan Membeli Kopi Kenangan Dalam 1 Minggu.....	70
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Pembelian Ulang.....	71
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Harga.....	72
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kualitas Produk	73
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Pelayanan.....	74
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 4.11 Uji Validitas Pembelian Ulang	76
Tabel 4.12 Uji Validitas Harga	76
Tabel 4.13 Uji Validitas Kualitas Produk	77
Tabel 4.14 Uji Validitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.15 Uji Realibilitas	78
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Kolmogorov Smirnov</i> (K-S) Persamaan I	80
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Multikolonieritas Persamaan I.....	80

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Persamaan I.....	82
Tabel 4.19 Hasil Pengujian <i>Kolmogorov Smirnov</i> (K-S) Persamaan II.....	84
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Multikolonieritas Persamaan II	84
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Persamaan II	86
Tabel 4.22 Regresi Linear Berganda Kepuasan Konsumen.....	86
Tabel 4.23 Regresi Linear Berganda Pembelian Ulang	87
Tabel 4.24 Hasil Uji F Kepuasan Konsumen.....	89
Tabel 4.25 Hasil Uji t Kepuasan Konsumen.....	89
Tabel 4.26 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Kepuasan Konsumen	90
Tabel 4.27 Hasil Uji F Pembelian Ulang	91
Tabel 4.28 Hasil Uji t Pembelian Ulang	91
Tabel 4.29 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Pembelian Ulang.....	92
Tabel 4.30 Hasil Pengujian <i>Product of Coefficient</i>	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	116
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	130
Lampiran 4 Uji Validitas.....	132
Lampiran 5 Uji Realibilitas.....	138
Lampiran 6 Hasil SPSS.....	139

