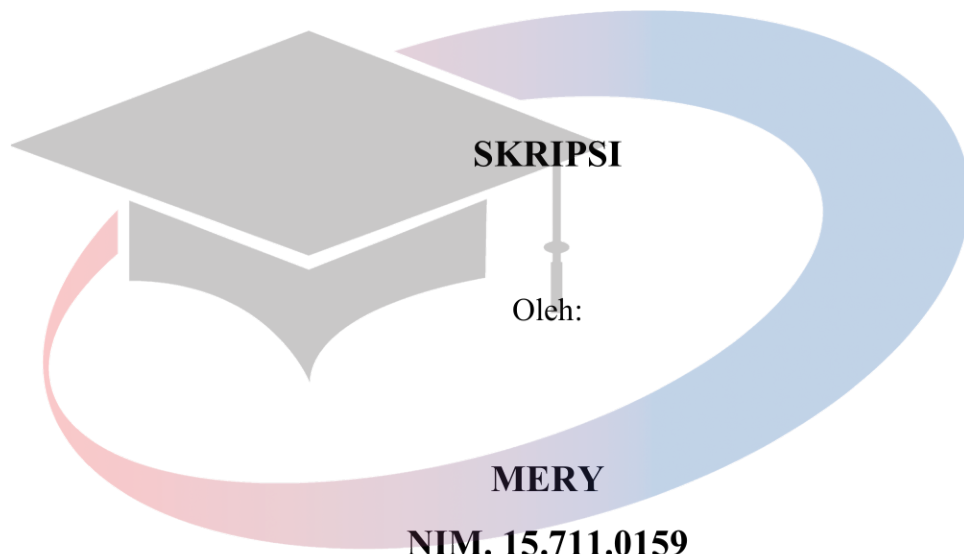
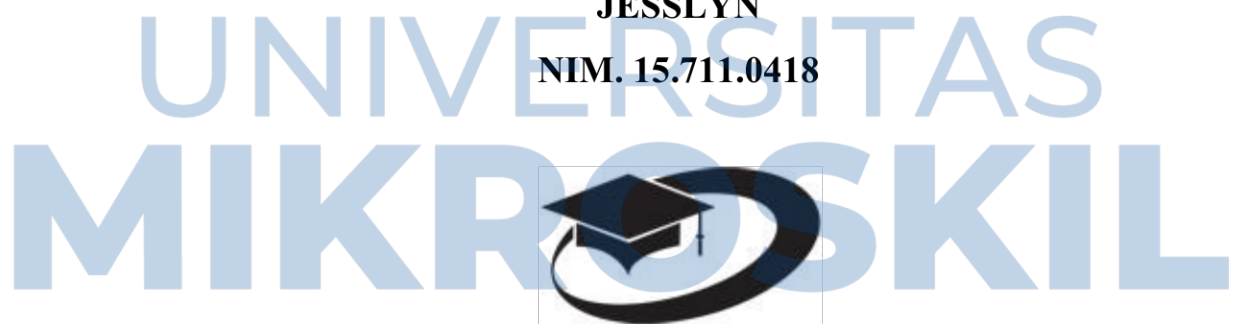


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MENGUNAKAN JASA LAYANAN INDIHOME  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA  
MAHASISWA STMIK-STIE  
MIKROSKIL MEDAN**

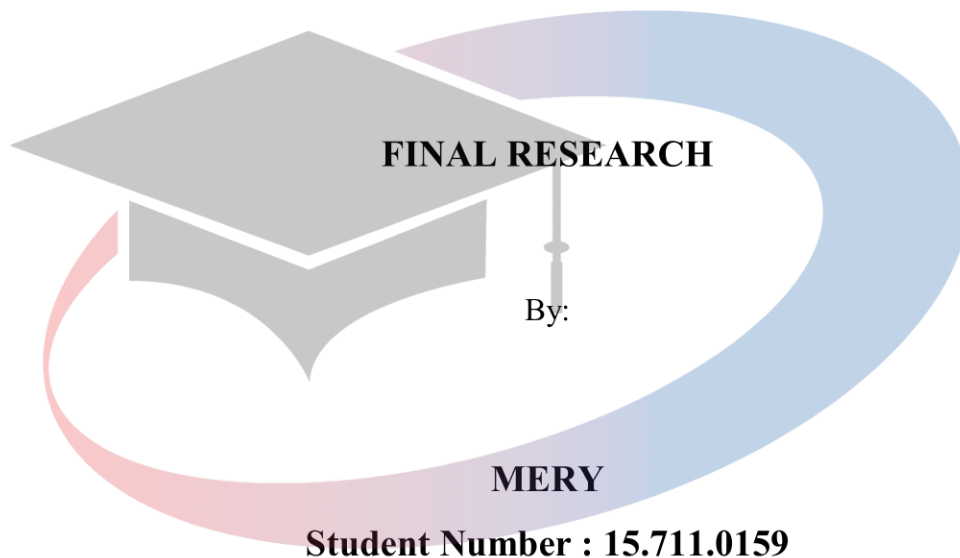


**JESSLYN  
NIM. 15.711.0418**

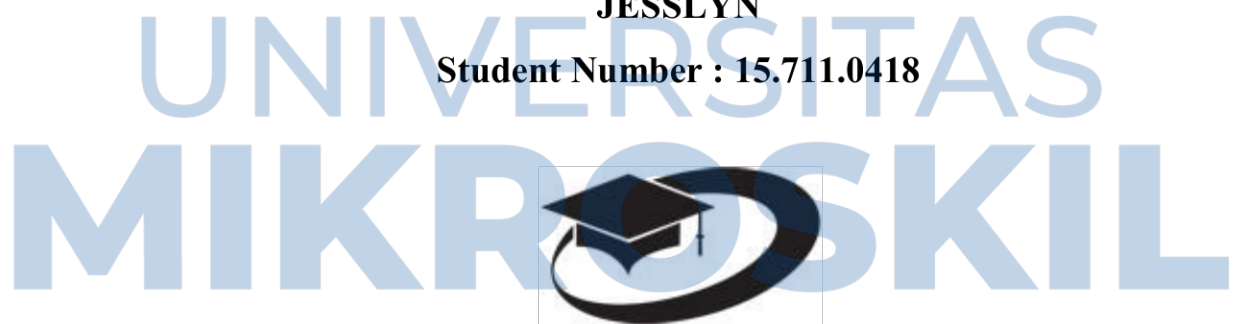


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2019**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE  
QUALITY AND PRICING TOWARD CUSTOMER'S  
LOYALTY IN USING INDIHOME SERVICES  
WITH CUSTOMER'S SATISFACTION AS  
AN INTERVENING VARIABLE ON  
STUDENTS OF STMIK-STIE  
MIKROSKIL MEDAN**



**JESSLYN**  
**Student Number : 15.711.0418**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2019**

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,**  
**DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**  
**MENGGUNAKAN JASA LAYANAN INDIHOME**  
**DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI**  
**VARIABEL INTERVENING PADA**  
**MAHASISWA STMIK-STIE**  
**MIKROSKIL MEDAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**MERY**

**NIM. 15.711.0159**

**JESSLYN**

**NIM. 15.711.0418**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Dosen Pembimbing II,

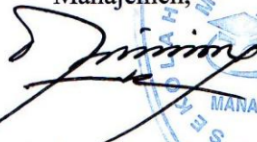


(M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si.)

Medan, 31 Juli 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Manajemen,



(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



### LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Mery  
NIM : 15.711.0159  
Peminatan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Layanan Indihome dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan

Tempat Penelitian : Kampus STMIK-STIE Mikroskil  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H Thamrin No.140 Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 457 3767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE 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 STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE 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, dan buku, Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 31 Juli 2019

Saya yang membuat pernyataan,



(Mery)

### LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Jesslyn  
NIM : 15.711.0418  
Peminatan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Layanan Indihome dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan

Tempat Penelitian : Kampus STMIK-STIE Mikroskil  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H Thamrin No.140 Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 457 3767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE 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 STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE 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, dan buku, Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 31 Juli 2019  
Saya yang membuat pernyataan,



(Jesslyn)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Layanan Indihome dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil sebanyak 3225 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Quota sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 356 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis Pertama secara simultan dan parsial, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 37,7% berarti bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan dengan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga. Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis Kedua secara simultan dan parsial, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan secara parsial. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 44.3% berarti bahwa Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan dengan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga. Kepuasan Pelanggan dapat berperan sebagai variabel Intervening pada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan tidak dapat berperan sebagai variabel Intervening pada pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata kunci:** *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Intervening*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

This research was conducted to determine The Influence of Product Quality, Service Quality, and Pricing toward Customer's Loyalty in Using Indihome Services with Customer's Satisfaction as An Intervening Variable on Students of STMIK-STIE Mikroskil Medan, both simultaneously and partially. The type of research that is applied in this research is descriptive quantitative research. The research's population is 3225 students of STMIK-STIE Mikroskil. The technique of sample taking is Quota Sampling with 365 respondents. The applied method of data analysis is multiple linear regression analysis. Based on the research's result of the First Hypothesis simultaneously and partially, Product Quality, Service Quality, and Pricing influence The Customer's Satisfaction. The value of Adjusted R Square amounted 37.7% means that Customer's Satisfaction can be explained by Product Quality, Service Quality, and Pricing. Based on the research's result of the Second Hypothesis simultaneously and partially, Product Quality, Service Quality, Pricing, and Customer's Satisfaction influence The Customer's Loyalty. The Service Quality doesn't influence The Customer's Loyalty partially. The value of Adjusted R Square amounted 44.3% means that Customer's Loyalty can be explained by Product Quality, Service Quality, Pricing, and Customer's Satisfaction. Customer's Satisfaction can act as Intervening variable of Service Quality towards Customer's Loyalty. And can't act as Intervening variable of Product Quality and Pricing toward Customer's Loyalty.

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, Pricing, Customer's Loyalty, Customer's Satisfaction, Intervening*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Layanan Indihome dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Ketua STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi dapat terselesaikan.
2. Bapak M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi dapat terselesaikan..
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK - STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T. selaku Wakil Ketua II STMIK – STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK - STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali dan selaku Sekretaris Prodi Manajemen yang telah memberikan waktu ,saran serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak dan Ibu Dosen STIE Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.



9. Seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
10. Kedua orang tua, adik dan teman-teman penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman Manajemen Pemasaran angkatan 2015 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak yang tidak kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 31 Juli 2019

Penulis,

UNIVERSITAS Mery  
Jesslyn  
MIKROSKIL

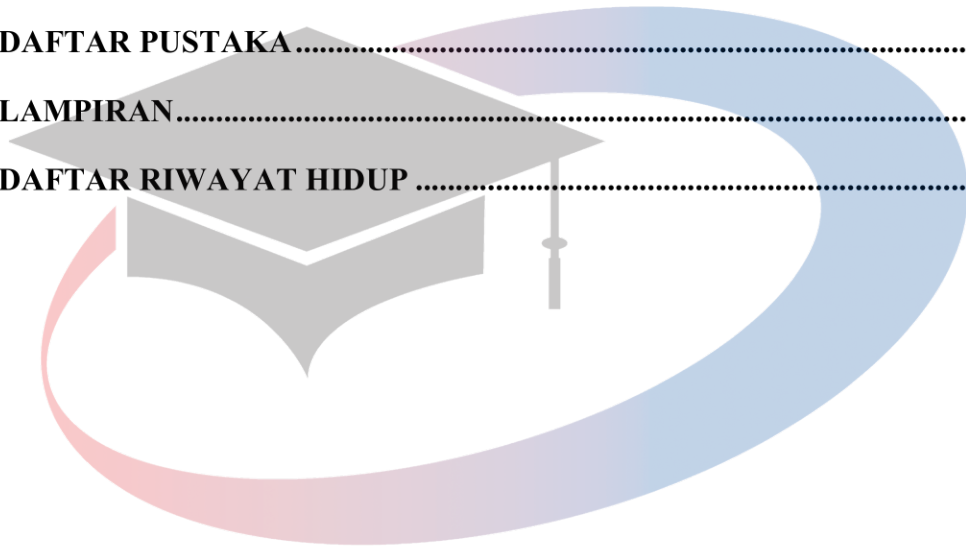
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Ruang Lingkup .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Originalitas .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran .....	9
2.1.2. Kualitas Produk.....	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.4. Harga .....	19
2.1.5. Loyalitas Pelanggan .....	23
2.1.6. Kepuasan Pelanggan .....	26
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	28
2.3. Kerangka Konseptual .....	36

2.4. Pengembangan Hipotesis .....	37
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	38
2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
2.4.5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
2.4.6. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
2.4.7. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	40
2.4.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	41
2.4.9. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	42
3.2. Objek Penelitian .....	42
3.3. Populasi dan Sampel .....	42
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	44
3.4.1. Wawancara .....	44
3.4.2. Penelitian Lapangan (Data Primer).....	44
3.4.3. Studi Pustaka.....	45
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel .....	45
3.6. Metode Analisis Data .....	47
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	47
3.6.2. Pengujian Kualitas Data .....	47
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik .....	48

3.6.4.	Metode Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	50
3.6.5.	Pengujian Hipotesis.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	56
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	56
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	59
4.1.3.	Gambaran Umum Responden .....	59
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	61
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data .....	66
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik (Hipotesis Pertama).....	72
4.1.7.	Hasil Uji Asumsi Klasik (Hipotesis Kedua) .....	75
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis Pertama .....	79
4.1.9.	Hasil Uji Hipotesis Kedua.....	81
4.1.10.	Hasil Uji Hipotesis Ketiga .....	84
4.2.	Pembahasan .....	86
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	86
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	87
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	87
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	88
4.2.5.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	89
4.2.6.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	89
4.2.7.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	90
4.2.8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	91

4.2.9. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	91
<b>BAB V.....</b>	<b>93</b>
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>160</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	72
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot.....	72
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i> .....	74
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	75
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot.....	76
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i> .....	78
Gambar 4. 8 Diagram Alur Uji Hipotesis Ketiga.....	85



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Indihome Dengan Jasa Layanan Lain .....	3
Tabel 1. 2 Market Share Indihome 2015-2017 .....	4
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Data Jumlah Mahasiswa STMIK - STIE Mikroskil Stambuk 2016 – 2018 .....	43
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	44
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	61
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	62
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Harga .....	64
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	64
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	65
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	66
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	67
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	68
Tabel 4. 14 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	69
Tabel 4. 15 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	69
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	70
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	71

Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	71
Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	71
Tabel 4. 21 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov Test .....	73
Tabel 4. 22 Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 4. 23 Hasil Uji Glejser .....	75
Tabel 4. 24 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov Test .....	76
Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinearitas .....	77
Tabel 4. 26 Hasil Uji Glejser .....	78
Tabel 4. 27 Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4. 28 Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t) .....	79
Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	81
Tabel 4. 30 Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	81
Tabel 4. 31 Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t) .....	82
Tabel 4. 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84
Tabel 4. 33 Hasil Analisis Regresi Pertama dan Kedua.....	85
Tabel 4. 34 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	85
Tabel 4. 35 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga .....	86

UNIVERSITAS  
**MIKROSKIL**



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	97
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN .....	101
LAMPIRAN 3 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	146
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	148
LAMPIRAN 5 HASIL UJI HIPOTESIS PERTAMA .....	151
LAMPIRAN 6 HASIL UJI HIPOTESIS KEDUA .....	154
LAMPIRAN 7 Tabel Distribusi t dan r.....	157
LAMPIRAN 8 Tabel Distribusi F.....	158



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL