

**PENGARUHKUALITASPELAYANAN,PENETAPANHARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA PT. PANCA
NIAGAJAYALESTARIKISARANDENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
MODERASI**

SKRIPSI

Oleh:

**FERDINANDCHIN
NIM. 222110126
YUDHANTOADHIANGGORO
NIM. 222110147**



**PROGRAMSTUDIMANAJEMEN
FAKULTASBISNISDANHUMANIORADANHUMANIORA
UNIVERSITASMIKROSKIL
MEDAN
2026**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICING,
AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER PURCHASE
DECISIONS AT PT. PANCA NIAGA JAYA
LESTARI KISARAN WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS A MODERATING VARIABLE***

FINAL RESEARCH

By:

FERDINAND CHIN

Student Number. 222110126

YUDHANTO ADHIANGGORO

Student Number. 222110147



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA PT. PANCA
NIAGA JAYA LESTARI KISARAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
MODERASI**

SKRIPSI

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

Oleh:

FERDINAND CHIN
NIM. 222110126
YUDHANTO ADHIANGGORO
NIM. 222110147

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

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 sebagai berikut :

Nama : Ferdinand Chin

NIM : 222110126

Peminatan : Manajemen

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

Judul Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderasi

Tempat Penelitian: PT. Panca Niaga Jaya Lestari Nomor telepon : +62 895-3915-27031

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 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 Fee Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/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,



Ferdinand Chin

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Yudhanto Adhi Anggoro

NIM : 222110147

Peminatan : Manajemen

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

Judul Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderasi

Tempat Penelitian: PT. Panca Niaga Jaya Lestari Nomor telepon : +62 813-9611-6188

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 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 Fee Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/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,



Yudhanto Adhi Anggoro

ABSTRAK

Pertumbuhan industri FMCG yang semakin kompetitif menuntut perusahaan mampu mempertahankan keputusan pembelian pelanggan melalui kualitas pelayanan, penetapan harga, dan kualitas produk yang baik. PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran mengalami penurunan penjualan secara berturut-turut selama periode 2021–2024, yang mengindikasikan menurunnya keputusan pembelian pelanggan. Hasil prasurvei juga menunjukkan bahwa pelanggan masih memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan, penetapan harga, kualitas produk, serta tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap keputusan pembelian maupun peran kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada produk-produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari yang mana untuk jumlahnya sebanyak 36 Warung Kaki Lima. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner berskala Likert, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Analisis meliputi statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t , uji F , serta koefisien determinasi (R^2) untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran, sedangkan penetapan harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, hipotesis H1, H2, dan H3 diterima. Sementara itu, kepuasan pelanggan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan, penetapan harga, maupun kualitas produk terhadap keputusan pembelian, sehingga hipotesis H4, H5, dan H6 ditolak.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

The increasingly competitive growth of the Fast Moving Consumer Goods (FMCG) industry requires companies to maintain customers' purchase decisions through high service quality, appropriate pricing, and superior product quality. PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran experienced a continuous decline in sales from 2021 to 2024, indicating a decrease in customers' purchase decisions. The preliminary survey also revealed that customers had negative perceptions regarding service quality, pricing, product quality, and customer satisfaction. In addition, previous studies have reported inconsistent findings regarding the effects of these three variables on purchase decisions and the moderating role of customer satisfaction. This study employed a quantitative descriptive and causal research approach. The population consisted of all customers purchasing products distributed by PT. Panca Niaga Jaya Lestari, totaling 36 small retail stores (Warung Kaki Lima). A saturated sampling technique was applied, in which all population members were included as research samples. Data were collected through observation, interviews, Likert-scale questionnaires, and literature review, and were analyzed using SPSS version 26. The analytical methods included descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, t-test, F-test, coefficient of determination (R^2), and Moderated Regression Analysis (MRA). The findings indicate that service quality and product quality have a positive and significant effect on purchase decisions at PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran, while pricing has a negative and significant effect on purchase decisions. Therefore, hypotheses H1, H2, and H3 are accepted. Meanwhile, customer satisfaction is not able to moderate the effects of service quality, pricing, or product quality on purchase decisions, resulting in the rejection of hypotheses H4, H5, and H6.

Keywords: *Service_Quality, Pricing, Product_Quality, Purchase_Decision, Customer_Satisfaction*

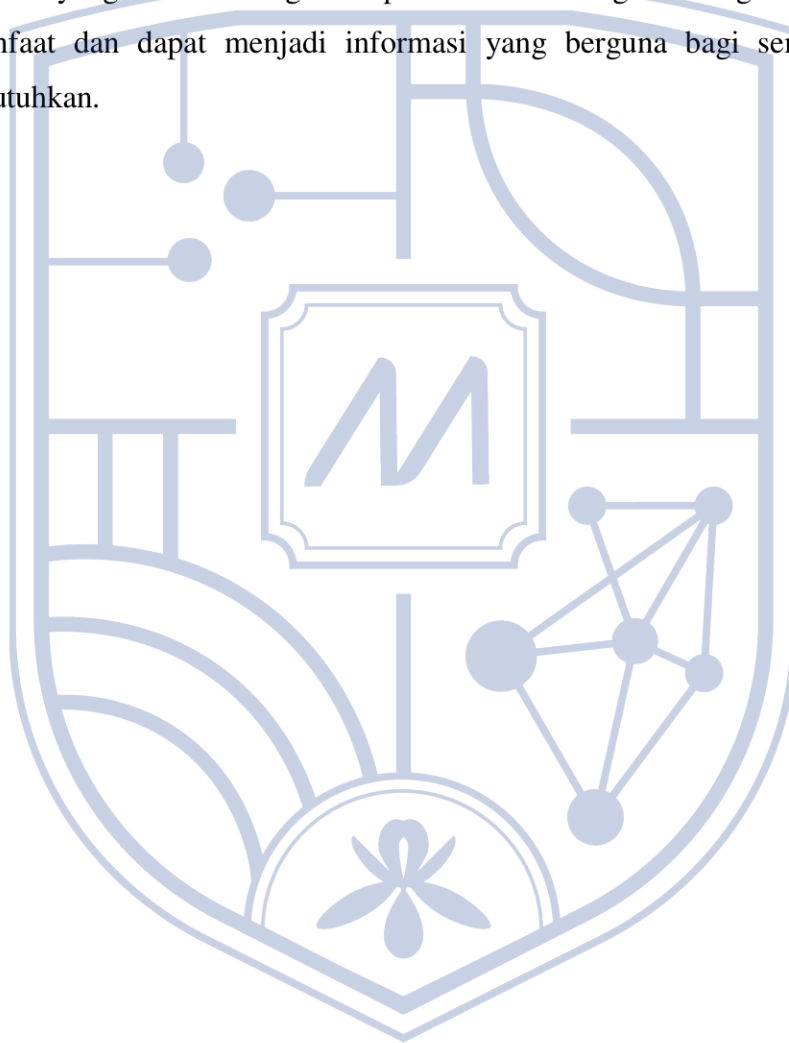
KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderasi”. Adapun alasan dilakukannya penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil. Dalam penulisan ini, penulis kerap kali mengalami kendala dan masalah yang menghambat penelitian ini, namun berkat motivasi, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Maka dari itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang terus memberikan arahan dan motivasi.
2. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil yang telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.
7. Kedua orang tua dan adik penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama ini sehingga penulis dapat semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh responden PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner demi mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini, namun penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat membantu penelitian yang akan dilakukan di masa depan. Kritik dan saran dibutuhkan agar penelitian yang akan datang mampu lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi informasi yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTARLAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	8
1.3 RuangLingkup.....	8
1.4 TujuanPenelitian.....	10
1.5 ManfaatPenelitian.....	10
1.6 OriginalitasPenelitian.....	11
BAB II TINJAUANPUSTAKADANPENELITIANTERDAHULU.....	13
2.1 LandasanTeori.....	13
2.1.1 TeoriManajemenPemasaran.....	13
2.1.1.1 PengertianPemasaran.....	13
2.1.1.2 PengertianManajemenPemasaran.....	14
2.1.1.3 FungsiManajemenPemasaran.....	14
2.1.2 KeputusanPembelian.....	16
2.1.2.1 PengertianKeputusanPembelian.....	16
2.1.2.2 PertimbanganKeputusanPembelian.....	18
2.1.2.3 FaktorMempengaruhiKeputusanPembelian.....	18
2.1.2.4 IndikatorKeputusanPembelian.....	19
2.1.3 KepuasanKonsumen.....	20
2.1.3.1 PengertianKepuasanKonsumen.....	20
2.1.3.2 FaktorEvaluasiKepuasan Konsumen.....	21
2.1.3.3 EvaluasiKepuasanKonsumen.....	21
2.1.3.4 KomponenKepuasanKonsumen.....	22

2.1.3.5	IndikatorKepuasanKonsumen	23
2.1.4	KualitasPelayanan	24
2.1.4.1	PengertianKualitasPelayanan	24
2.1.4.2	AlternatifKualitasPelayanan	24
2.1.4.3	ManfaatKualitasPelayanan.....	25
2.1.4.4	PedomanDasarKualitasPelayanan.....	26
2.1.4.5	IndikatorKualitasPelayanan	28
2.1.5	PenetapanHarga.....	29
2.1.5.1	PengertianPenetapanHarga	29
2.1.5.2	MetodePenetapanHarga	30
2.1.5.3	TujuanPenetapanHarga	31
2.1.5.4	StrategiPenetapanHarga	32
2.1.5.5	IndikatorPenetapanHarga.....	33
2.1.6	KualitasProduk.....	34
2.1.6.1	PengertianKualitasProduk.....	34
2.1.6.2	PendekatanPengendalianKualitasProduk.....	35
2.1.6.3	KarakteristikDaurHidupproduk.....	36
2.1.6.4	IndikatorKualitasProduk.....	36
2.2	PenelitianTerdahulu.....	37
2.3	KerangkaKonseptual	40
2.4	PengembanganHipotesis	42
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.4.2	Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.4.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	44
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan.....	44
2.4.5	Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan PembeliandenganModerasiKepuasanPelanggan.....	45
2.4.6	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan PembeliandenganModerasiKepuasanPelanggan.....	45

BAB III	METODE PENELITIAN	49
3.1	Jenis Penelitian	49
3.2	Objek Penelitian	49
3.3	Metode Pengumpulan Data	49
3.4	Populasi dan Sampel	51
3.4.1	Populasi Penelitian	51
3.4.2	Sampel Penelitian	51
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	52
3.6	Metode Analisis Data	53
3.6.1	Statistik Deskriptif	53
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	54
3.6.2.1	Uji Validitas	54
3.6.2.1	Uji Reliabilitas	54
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	54
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas	55
3.6.3.2	Uji Normalitas	55
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	56
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.6.5	Pengujian Hipotesis	57
3.6.5.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Ujit)	57
3.6.5.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	58
3.6.5.3	Koefisien Determinasi (R^2)	58
3.6.5.4	<i>Moderated Regression Analysis</i>	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	60
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	61
4.2.2	Gambaran Umum Responden	61
4.2.3	Statistik Deskriptif	64
4.2.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan	64
4.2.3.2	Variabel Penetapan Harga	65
4.2.3.3	Variabel Kualitas Produk	66
4.2.3.4	Variabel Kepuasan Pelanggan	67

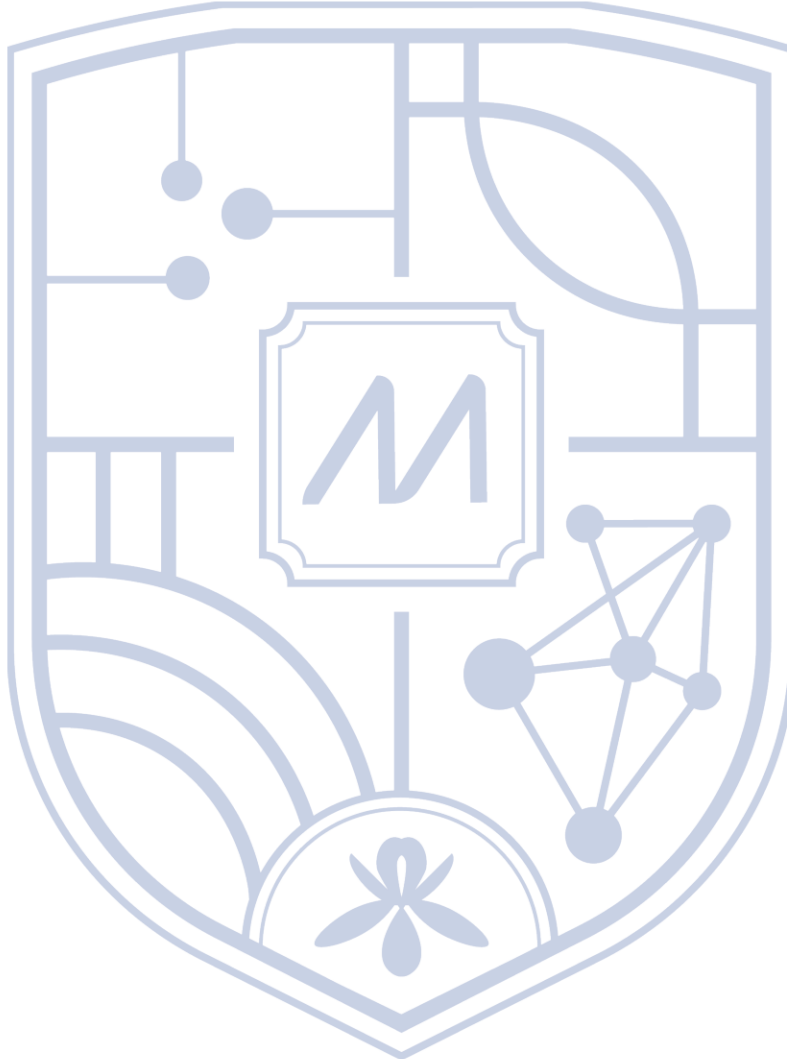
4.2.3.5	Variabel Keputusan Pembelian	68
4.2.4	Hasil Uji Kualitas Data	69
4.2.4.1	Uji Validitas	69
4.2.4.2	Uji Reliabilitas	71
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	72
4.1.5.1	Uji Multikolinearitas	72
4.1.5.2	Uji Normalitas	73
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas	75
4.2.6	Analisis Regresi Linear Berganda	76
4.2.7	Hasil Uji Hipotesis	79
4.2.7.1	Uji Parsial	79
4.2.7.2	Uji Simultan	81
4.2.7.3	Uji Koefisien Determinasi	81
4.2.7.4	Uji Moderasi	82
4.3	Pembahasan	83
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	83
4.3.2	Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian	85
4.3.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	87
4.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan	88
4.3.5	Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan	90
4.3.6	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pembelian Pelanggan Perusahaan Periode 2021–2024	2
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan	3
Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Harga	5
Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Kualitas Produk	6
Tabel 1.5 Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	50
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi perusahaan	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Nominal Pembelian	63
Tabel 4.6 Uji Statistik Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.7 Uji Statistik Penetapan Harga	65
Tabel 4.8 Uji Statistik Kualitas Produk	66
Tabel 4.9 Uji Statistik Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.10 Uji Statistik Keputusan Pembelian	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penetapan Harga	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pembelian	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.18 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	75
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Glejser</i>	76
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Moderasi	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial	80
Tabel 4.23 Hasil Uji Simultan	81
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.25 Uji Moderasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Grafik Histogram	73
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot Regression Persamaan Pertama	74
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	75



DAFTARLAMPIRAN

Lampiran1Kuesioner	97
Lampiran2TabulasiAngketResponden	102
Lampiran3HasilAnalisisValiditasdanReliabilitasKualitasPelayanan (X_1).....	107
Lampiran4HasilAnalisisValiditasdanReliabilitas PenetapanHarga(X_2).....	108
Lampiran5HasilAnalisisValiditasdanReliabilitas KualitasProduk(X_3).....	109
Lampiran6HasilAnalisisValiditasdanReliabilitasKepuasanPelanggan(Z).....	110
Lampiran7HasilAnalisisValiditasdanReliabilitasKeputusanPembelian(Y).....	111
Lampiran8Hasil Output Penelitian	112

