

DAFTAR PUSTAKA

- Aritona R, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Brilian Catur Sukma, D. (2023). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI*. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.
- Fitriasshinta, D. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan. 14.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, P. d. (2008). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mariah, T. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Bunda Collection*. Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis Volume 8, No. 4, 4199-4207.
- Muhammad Ryan Fauzi, K. M. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan inovasi produk terhadap kepuasan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan*. E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019 : 6741-6761, 3.
- Napitupulu, F. (2019). *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pt. K I N E R J A 16 (1) 2019, 1-9, 2.*
- R, S. (2012). *Manajemen pemasaran*. 1-17.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Stiafaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riski Rosmadiana, m. a. (2018). *Analisis Kualitas Produk,kualitas pelayanan, dan harga dalam meningkatkan kepuasan konsumen konveksi amalia*. Kudus: Universitas PGRI Semarang.
- Riyadin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di kecamatan pekalongan kabupaten lampung timur*. Lampung: Universitas Muhammadiyah Metro.
- Santoso, J. B. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, kualitas pelayanan, dan Harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (studi pada konsumen geprek bensu rawamangun)*. Jurnal akuntansi dan manajemen Vol 16 No. 01, 127-146.

- Seminari, N. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Giannyar*. E-Journal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, 2318-2332.
- Subakti, N. &. (2010). *Pengaruh Service Recovery Pada Kepuasan Pelanggan : Studi kasus AUTO2000 Bandung*. Jurnal Administrasi Bisnis 6, 22-42.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tunnufus, Z. W. (2019). *Pengaruh Harga Dan Jenis Media Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Shopee Di Kabupaten Lebak*. Lebak: The asia Pacific; Journal Of Management Studies.
- Zeithaml, V. A. (2000). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1.

Kuisisioner Penelitian

Variabel

harga

NO.	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Harga produk di Konveksi Emas Edy terjangkau					
2	Harga produk konveksi Emas edy sesuai dengan kualitas produk					
3	Harga produk dapat bersaing di pasaran					
4	Harga produk sesuai dengan manfaat produk					

Variabel Kualitas Pelayanan

NO.	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai di konveksi Emas Edy memiliki kesanggupan melayani pelanggan					
2	Pegawai di konveksi emas edy dapat diandalkan dalam pelayanan					
3	Pegawai di konveksi emas edy memiliki ketanggapan dalam menyediakan pelayanan					
4	Pelayanan di Konveksi Emas Edy cepat dan tanggap					
5	Pegawai Konveksi Emas Edy menunjukkan rasa empati dalam melayani pelanggan					
6	Pegawai Konveksi Emas Edy peduli dengan pelanggan					

Variabel Kualitas Produk

NO.	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Produk Konveksi Emas Edy bagus					
2	Produk Konveksi Emas Edy memiliki pelengkap dalam fungsi dasar produk					
3	Produk Konveksi Emas Edy memiliki daya tahan yang lama					
4	Produk Konveksi Emas Edy sangat awet					
5	Produk Konveksi Emas Edy tidak mudah rusak					
6	Produk Konveksi Emas Edy memiliki jahitan yang sangat rapi					
7	Produk konveksi Emas Edy menggunakan bahan yang terjamin kualitasnya					
8	Produk konveksi Emas Edy dapat dipermak atau diperbaiki					
9	Produk konveksi Emas Edy memudahkan pembeli menyesuaikan ukuran yang diinginkan					
10	Produk konveksi emas edy mempertahankan seni model lama					

Variabel kepuasan Pelanggan

NO.	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya memprioritaskan membeli seragam TK di Konveksi Emas Edy					
2	Koveksi Emas Edy selalu menerima masukan dari pelanggan/konsumennya					
3	Saya merekomendasikan produk seragam TK dari Konveksi Emas Edy					
4	Konveksi Emas Edy selalu memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan					
5	Konveksi Emas Edy memberikan Kepuasan pelanggan yang berbeda dengan konveksi lainnya					

Lampiran 3.

Uji Validitas 30 Responden

	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Pengaruh Harga (X1)	1	0,808	0,463	Valid
	2	0,713	0,463	Valid
	3	0,878	0,463	Valid
	4	0,600	0,463	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	1	0,571	0,463	Valid
	2	0,511	0,463	Valid
	3	0,666	0,463	Valid
	4	0,619	0,463	Valid
	5	0,594	0,463	Valid
	6	0,536	0,463	Valid
Kualitas Produk (X3)	1	0,744	0,463	Valid
	2	0,635	0,463	Valid
	3	0,543	0,463	Valid
	4	0,543	0,463	Valid
	5	0,502	0,463	Valid
	6	0,587	0,463	Valid
	7	0,554	0,463	Valid
	8	0,502	0,463	Valid
	9	0,534	0,463	Valid
	10	0,575	0,463	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,540	0,463	Valid
	2	0,801	0,463	Valid
	3	0,639	0,463	Valid
	4	0,684	0,463	Valid
	5	0,732	0,463	Valid

Lampiran 4.

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>
Harga	0,800
Kualitas Pelayanan	0,722
Kualitas produk	0,737
Kepuasan Pelanggan	0,767

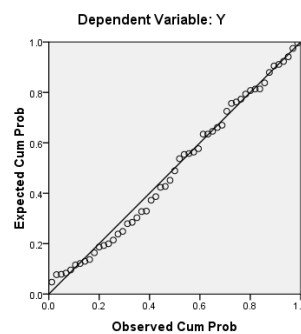
Lampiran 5.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

a) Hasil Uji Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b) Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

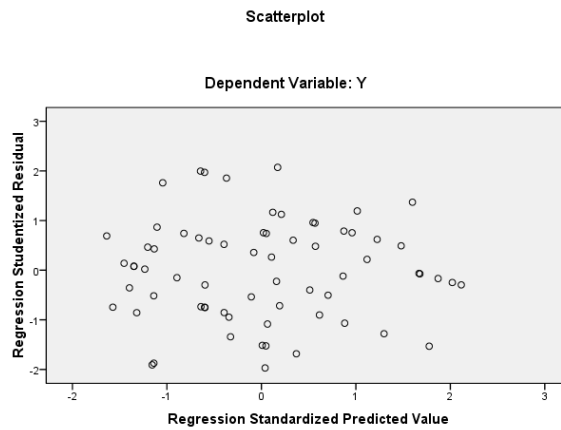
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.18476873
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.051
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.519
Asymp. Sig. (2-tailed)		.951
a. Test distribution is Normal.		

Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.954	1.048
	X2	.778	1.285
	X3	.798	1.253
a. Dependent Variable: Y			

Uji Heteroskedastisitas

a) Hasil Uji *Scatterplot*



b) Hasil Uji *Glejser*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.572	1.827		1.408	.164
	X1	.003	.073	.005	.042	.967
	X2	.012	.059	.028	.197	.845
	X3	-.028	.042	-.094	-.673	.503
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Lampiran 6.

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.892	3.221		2.451	.017
	X1	.160	.129	.143	1.247	.217
	X2	.047	.105	.057	.450	.654
	X3	.222	.074	.375	2.999	.004
a. Dependent Variable: Y						

Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	166.161	3	55.387	15.126	.000 ^a
	Residual	234.354	64	3.662		
	Total	400.515	67			
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						
b. Dependent Variable: Y						

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.761	2.319		7.659	.000
	X1	.253	.098	.272	2.594	.012
	X2	.246	.086	.333	2.869	.006
	X3	.323	.056	.618	5.778	.000
a. Dependent Variable: Y						

Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.449 ^a	.202	.164	2.235
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				

Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung – Jawa Timur 66221
Telepon: (0355) 321513 Website: www.febi.uinsatu.ac.id Email: febi@uinsatu.ac.id

Nomor : B-280/Un.18/F.IV.1/TL.00/2/2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

19 Februari 2024

Kepada
Yth. 1. Pimpinan Konveksi Emas Edy
2. Pimpinan Konveksi Filoria
3. Pimpinan Konveksi Noer
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka penyelesaian Program Sarjana (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, kami mengharap kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa berikut ini:

Nama : Derajat Rajawali
NIM : 126405202131
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

diberikan izin melakukan penelitian di tempat/lokasi Bapak/Ibu dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

"Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi Emas Edy".

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan


Komarudin Huda

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Derajat Rajawali

NIM : 126405202131

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Bisnis dan Manajemen

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar bukan merupakan pengambil alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 5 Juni 2024

Yang membuat pernyataan

Derajat Rajawali
NIM. 126405202131

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Derajat Rajawali
Tempat/Tanggal Lahir : Tulungagung 09, April, 2001
Alamat Rumah : Desa Winong, Kec. Kedungwaru Kab.
Tulungagung
Telp/Hp : 0838324228222
Email : rajawaliderajat09@gmail.com
Nama ayah : Edy Mijan
Nama ibu : Alm. Siti Nafi'ah

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SDN 1 Tawangsari (2008 - 2014)
SMP/MTs : SMPN 4 Tulungagung (2014 - 2017)
SMA/MA : MAN 1 Tulungagung (2017 - 2020)