

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN, MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada Martabak Baba Eon)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

Oleh:

**MUHAMAD ARIFIN
NPM: S1.0216.061**



**UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT dengan karunia-Nya pada akhirnya Proposal dengan judul **“Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan, melalui keputusan pembelian sebagai variable *intervening* (studi pada Martabak Baba Eon)”** ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah peneliti temukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karna terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penyajian tulisan dimasa yang akan datang dapat jauh lebih baik lagi.

Proposal skripsi ini tersusun banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik secara moril maupun materi. Oleh karena itu, penulisan mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya terutama ibu saya, terimakasih atas segala dukungan moril dan juga doa nya sehingga penulisan dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE,MM., selaku rector Universitas Binaniaga Indonesia
3. Bapak Dr. yuli Anwar, SE,M.AK selaku wakil rector 1, Bapak Dedi Mulyadi selaku wakil rector 2, dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut.,MM selaku Dekan Universitas Binaniaga Indonesia
4. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE,MM., selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Hirayanti, Dra.,MM selaku pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan

waktu, pikiran dan segenap tenaganya untuk memberikan masukan serta membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik

5. Seluruh jajaran dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang telah mencurahkan seluruh jiwa dan raganya untuk mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya untuk penulis hingga saat ini
6. Rubiah dan Widell terimakasih atas waktu tenaga dan fikiranya sudah membantu mengarahkan penulisan skripsi ini
7. Rekan rekan seperjuangan B1 Manajemen 2016 terimakasih telah berbagi waktu dan fikirannya selama masa perkuliahan
8. Rekan-rekan dan sahabat saya (Widell, Dinda, dan Dedeh) yang telah memberikan banyak motivasi dan supprot terhadap penulis.
9. Semua orang yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan ini dan penulis sangat menyadari proposal ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata semoga proposal ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis,maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, September 2021

Muhamad Arifin

DAFTAR ISI

Lembar pengesahan.....	ii
Kata pengantar	iii
Daftar isi.....	v
Daftar tabel.....	viii
Daftar gambar.....	xx
Daftar lampiran	xxvi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah.....	1
B. Identifikasi masalah	11
C. Batasan masalah	12
D. Rumusan masalah.....	12
E. Tujuan penelitian.....	13
F. Kegunaan penelitian.....	14
G. Sistematika penelitian	14

BAB II

TUNJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas produk	16
--------------------------	----

B. Harga	21
C. Keputusan pembelian	28
D. Kepuasan pelanggan.....	35
E. Penelitian terdahulu.....	42
F. Kerangka berfikir	49
G. Hipotesis penelitian	50

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan waktu penelitian	60
B. Jenis metode penelitian	60
C. Populasi dan sample	60
D. Teknik pengumpulan data	62
1. Definisi operasional variabel	62
2. Kisi – kisi instrument variabel	63
E. Teknik analisis data.....	64
1. Analisis deskriptif.....	65
2. Analisis inferensial statistic dengan analisis SEM.....	65
3. Evaluasi model structural.....	70
4. Interpretasi terhadap model.....	74

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN.....76

A. Tinjauan umum dan objek penelitian	76
---	----

B. Karakteristik responden.....	77
C. Teknik Analisa data (n=240).....	84
D. Teknik Analisa data (n=211).....	119
E. Teknik Analisa data (n=203).....	153
F. Teknik Analisa data (n=199).....	184
G. Teknik Analisa data (n=197).....	215
H. Teknik Analisa data (n=194).....	245
I. Pengaruh langsung, tidak langsung dan total	283
J. Hipotesis.....	286
K. Pembahasan.....	287
L. Kesimpulan.....	290

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	298
B. Saran.....	300

DAFTAR PUSTAKA	303
----------------------	-----

LAMPIRAN.....	305
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perkembangan data usaha Mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan usaha besar Tahun 2017 – 2018	2
Tabel 2 List perbandingan harga Martabak (Rp)	9
Tabel 3 Penelitian terdahulu.....	42
Tabel 4 Kisi – kisi instrument variable	63
Tabel 5 <i>Goodness of fit index</i>	66
Tabel 6 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	77
Tabel 7 Klasifikasi Responden berdasarkan usia.....	78
Tabel 8 Klasifikasi responden berdasarkan Pekerjaan.....	79
Tabel 9 Klasifikasi responden berdasarkan pendapatan dalam satu bulan	80
Tabel 10 klasifikasi responden berdasarkan frekuensi pembelian produk Martabak baba eon.....	81
Tabel 11 Klasifikasi responden berdasarkan jenis produk Martabak Baba Eon yang di beli	83
Tabel 12 Hasil analisis statistic deskriptif kualitas produk	84
Tabel 13 Hasil analisis statistic deskriptif harga.....	85
Tabel 14 Hasil analisis ststistic deskriptif keputusan pembelian	85

Tabel 15 Hasil analisis statistic deskriptif Kepuasan pelanggan	86
Tabel 16 Tanggapan responden terhadap Variabel kepuasan pelanggan.....	87
Tabel 17 Tanggapan responden terhadap variabel keputusan pembelian.....	88
Tabel 18 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk	89
Tabel 19 Tanggapan responden terhadap variabel harga	91
Tabel 20 Hasil Output modification indices Model_1 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Produk	93
Tabel 21 Hasil Output Model_2 CFA konstruk eksogen kualitas produk	94
Tabel 22 Hasil pengujian model_2 CFA Konstruk eksogen kualitas produk...	95
Tabel 23 Hasil output model_3 CFA Konstruk eksogen harga	96
Tabel 24 Hasil pengujian model_3 CFA Konstruk eksogen harga.....	97
Tabel 25 Hasil output model_4 CFA Konstruk eksogen gabungan.....	98
Tabel 26 Hasil output model_5 CFA Konstruk eksogen gabungan.....	100
Tabel 27 Hasil pengujian model_5 CFA Konstruk eksogen gabungan	102
Tabel 28 Hasil output modification indices model_6 CFA Konstruk endogen keputusan pembelian	103
Tabel 29 Hasil output modification indices model_7 CFA Konstruk endogen keputusan pembelian	104

Tabel 30 Hasil output modification indices model_8 CFA Konstruk endogen keputusan pembelian	105
Tabel 31 Hasil pengujian model_8 CFA Konstruk endogen keputusan pembelian	106
Tabel 32 Hasil output modification indices model_9 CFA Konstruk endogen kepuasan pelanggan.....	108
Tabel 33 Hasil output model_10 CFA Konstruk endogen keputusan pembelian.	109
Tabel 34 Hasil pengujian model_10 CFA Konstruk endogen keputusan pembelian	110
Tabel 35 Hasil output modification indices full model_1	111
Tabel 36 hasil output full model_2	113
Tabel 37 hasil pengujian full model_2.....	116
Tabel 38 evaluasi setelah outlier	120
Tabel 39 hasil analisis statistic deskriptif kualitas produk dan harga	121
Tabel 40 hasil analisis statistic deskriptif keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan	122
Tabel 41 hasil output modification indices model_11 CFA konstruk eksogen kualitas produk	124

Tabel 42 hasil output modification indices model_12 CFA konstruk eksogen kualitas produk	126
Tabel 43 hasil output modification indices model_13 CFA konstruk eksogen kualitas produk	127
Tabel 44 hasil pengeujian model_13 CFA konstruk eksogen kualitas produk	129
Tabel 45 hasil output modification indices model_14 konstruk eksogen harga	130
Tabel 46 hasil output modification indices model_15 konstruk eksogen harga	131
Tabel 47 hasil pengeujian model_15 CFA konstruk eksogen harga	132
Tabel 48 hasil output modification indices model_16 CFA konstruk eksogen gabungan	133
Tabel 49 hasil output modification indices model_17 CFA konstruk eksogen gabungan	134
Tabel 50 hasil pengeujian model_17 CFA konstruk eksogen gabungan.....	136
Tabel 51 hasil output modification indices model_18 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	137
Tabel 52 hasil output modification indices model_19 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	139
Tabel 53 hasil output modification indices model_20 CFA konstruk endogen keputusan pemmbelian	139

Tabel 54 hasil pengujian model_20 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	140
Tabel 55 hasil output modification indices model_21 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan.....	142
Tabel 56 hasil output modification indices model_22 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan.....	143
Tabel 57 hasil pengujian model_22 CFA kosntruk endogen kepuasan pelanggan	144
Tabel 58 hasil output modification indices full model_3.....	145
Tabel 59 hasil output modification indices full model_4.....	147
Tabel 60 hasil pengujian full model_4.....	150
Tabel 61 evaluasi setelah outlier	153
Tabel 62 hasil analisis statistic deskriptif kualitas produk dan harga	154
Tabel 63 hasil analisis statistic deskriptif keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan	155
Tabel 64 hasil output modification indices model_23 CFA konstruk eksogen kualitas produk	157
Tabel 65 hasil output modification indices model_24 CFA konstruk eksogen kualitas produk	159

Tabel 66 hasil output modification indices model_25 CFA konstruk eksogen kualitas proudk	160
Tabel 67 hasil pengujian model 2_ CFA konstruk eksogen kualitas produk..	162
Table 68 hasil output modification indices model_26 CFA konstruk eksogen harga	163
Tabel 69 hasil output modification indices model_27 CFA konstruk eksogen haraga	164
Tabel 70 hasil pengujian model_27 CFA konstruk eksogen harga	164
Tabel 71 hasil output modification indices model_28 CFA konstruk eksogen gabungan	166
Tabel 72 hasil output modification indices model_29 CFA konstruk eksogen gabungan	167
Tabel 73 hasil pengujian model_29 CFA konstruk eksogen gabungan.....	169
Tabel 74 hasil output modification indices model_30 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	171
Tabel 75 hasil output modification indices model_31 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	172
Tabel 76 hasi pengujian model_31 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	173

Tabel 77 hasil output modification indices model_32 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	175
Tabel 78 hasil output modification indices model_33 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan.....	175
Tabel 79 hasil pengujian model_33 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	176
Tabel 80 output modification index full model 5	178
Tabel 81 hasil output full model 6	180
Tabel 82 hasil pengujian full model 6.....	183
Tabel 83 evaluasi outlier	186
Tabel 84 hasil analisis deskriptif kepuasan pelanggan	186
Tabel 85 hasil analisis deskriptif keputusan pembelian.....	187
Tabel 86 hasil analisis deskriptif kualitas produk	188
Tabel 87 hasil analisis deskriptif haraga	188
Tabel 88 hasil output modification indices model_34 CFA konstruk eksogen kualitas produk	190
Tabel 89 hasil output modification indices model_35 CFA konstruk eksogen kualitas produk	192
Tabel 90 hasil output modification indices model_36 CFA konstruk eksogen kualitas produk	193

Tabel 91 hasil pengujian model_36 CFA konstruk eksogen kualitas produk.	195
Tabel 92 hasil output modification indices model_37 CFA konstruk eksogen harga	196
Tabel 93 hasil ouput modification indices model_38 CFA konstruk eksogen harga	197
Tabel 94 hasil pengujian model_38 CFA konstruk eksogen harga	198
Tabel 95 hasil out put modification indices model_39 CFA konstruk eksogen gabungan	199
Tabel 96 hasil output modification indices model_40 CFA konstruk eksogen gabungan	200
Tabel 97 hasil pengujian model_40 CFA konstruk eksogen gabungan.....	202
Tabel 98 hasi output modification indices model_41 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	203
Tabel 99 hasil output modification indices model_42 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	204
Tabel 100 hasil pengujian model_42 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	205
Tabel 101 hasil output modification indices model_43 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	207

Tabel 102 Hasil output modification indices model_44 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan.....	208
Tabel 103 hasil pengujian model_44 CFA konstruk kepuasan pealnggan	209
Tabel 104 output modification index full model 7.....	210
Tabel 105 hasil output full model 8	212
Tabel 106 hasil pengujian full model 8.....	215
Tabel 107 hasil output outlier	218
Tabel 108 hasil analisis statistik deskriptif kualitas produk dan harga.....	219
Tabel 109 hasil analisis deskritif keputusn pembelian dan kepuasan pelanggan	220
Tabel 110 hasil output modification indices model_45 CFA eksogen kualitas produk.....	222
Tabel 111 hasil output modification indices model_46 CFA konstruk eksogen kualitas produk	224
Tabel 112 hasil pengujian model_46 CFA konstruk eksogen kualitas produk	225
Tabel 113 hasil output modification indices model_47 CFA konstruk eksogen harga	226
Tabel 114 hasil output modification indices model_48 CFA eksogen harga .	227
Tabel 115 hasil pengujian model_48 CFA konstruk eksogen harga	228

Tabel 116 hasil output modification indices model_49 CFA konstruk eksogen gabungan	230
Tabel 117 hasil output modification indices model_50 CFA konstruk eksogen gabungan	231
Tabel 118 hasil pengujian model_50 CFA konstruk eksogen gabungan.....	233
Tabel 119 hasil output modification indices model_51 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	234
Tabel 120 hasil output modification indices model_52 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	235
Tabel 121 hasil pengujian model_52 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	236
Tabel 122 hasil output modification indices model_53 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	238
Tabel 123 hasil output modification indices model_54 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan.....	239
Tabel 124 hasil pengujian model_54 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	240
Tabel 125 output modification index full model 9.....	241
Tabel 126 hasil output full model 10	244
Tabel 127 hasil pengujian full model 10.....	246

Tabel 128 hasil output outlier	249
Tabel 129 hasil analisis statistik deskriptif kualitas produk dan harga	250
Tabel 130 hasil analisis deskriptif keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan	251
Tabel 131 hasil output modification indices model_55 CFA konstruk eksogen kualitas produk	253
Tabel 132 hasil output modification indices model_56 CFA konstruk eksogen kualitas produk	254
Tabel 133 hasil pengujian model_56 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	256
Tabel 134 hasil output modification indices model_57 CFA konstruk eksogen harga	257
Tabel 135 hasil output modification indices model_58 CFA konstruk eksogen harga	258
Tabel 136 hasil pengujian model_58 CFA konstruk eksogen harga	259
Tabel 137 hasil output modification indices model_59 CFA konstruk eksogen gabungan	261
Tabel 138 hasil output modification indices model_60 konstruk eksogen gabungan	262
Tabel 139 hasil pengujian model_60 CFA konstruk eksogen gabungan	264

Tabel 140 hasil output modification indices model_61 CFA kosntruk endogen keputusan pembelian	265
Tabel 141 hasil output modification indices model_62 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	266
Tabel 142 hasil pengujian model 62 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	267
Tabel 143 hasil output modification indices model_63 CFA konstruk endogen keputusan pembelian	269
Tabel 144 Hasil output modification indices model_64 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan.....	269
Tabel 145 hasil pengujian model_64 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	270
Tabe 146 output modification index full model 11	272
Tabel 147 hasil output full model 12	274
Tabel 148 hasil pengujian full model 12.....	277
Tabel 149 hasil output outlier	280
Tabel 150 hasil output uji normalitas.....	282
Tabel 151 hasil output dengan prosedur bootstrap.....	283
Tabel 152 perbandingan SE bootstrap dengan SE ML	284
Tabel 153 hasil uji realibilitas kontruk	286

Tabel 154 korelasi antara konstruk akar kuadrat VE	288
Tabel 155 hasil output pengaruh	288
Tabel 156 hasil output full model 12	289

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan ekonomi Indonesia Triwulan II-2020	3
Gambar 2 Data penjualan Martabak Baba Eon periode September 2020 – Januari 2021 (Pcs).....	6
Gambar 3 Konsep kepuasan pelanggan	30
Gambar 4 Kerangka pemikiran	37
Gambar 5 Full model	49
Gambar 6 full model	68
Gambar 7 profile responden berdasarkan jenis kelamin	78
Gambar 8 profile responden berdasarkan usia	79
Gambar 9 profile responden berdasarkan profesi	80
Gambar 10 profile responden berdasarkan pendaptan	81
Gambar 11 profile responden berdasarkan frekuensi pembelian produk Martabak Baba Eon	82
Gambar 12 profile responden berdasarkan jenis produk Martabak Baba Eon..	83
Gamar 13 tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan	88

Gambar 14 tanggapan responden terhadap keputusan pembelian	89
Gambar 15 tanggapan responden terhadap kualitas produk	90
Gambar 16 tanggapan responden terhadap harga	91
Gambar 17 model 1_CFA konstruk eksogen kualitas produk	93
Gambar 18 model 2_CFA konstruk eksogen kualitas produk	94
Gambar 19 model 3_CFA konstruk eksogen harga	96
Gambar 20 model 4_CFA konstruk eksogen gabungan	98
Gambar 21 model 5_CFA konstruk eksogen gabungan	100
Gambar 22 model 6_CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	102
Gambar 23 model 7_CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	104
Gambar 24 model 8_CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	105
Gambar 25 model 9_CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	107
Gambar 26 model 10_CFA konstruk edogen kepuasan pelanggan	108
Gambar 27 full model 1	110
Gambar 28 full model 2	113
Gambar 29 koefisien regresi full model.....	118
Gambar 30 model_11 CFA konstruk eksogen kualitas produk	124
Gambar 31 model_12 CFA konstruk eksogen kualitas produk	126

Gambar 32 model_13 CFA konstruk eksogen kualitas produk	127
Gambar 33 model_14 CFA konstruk eksogen harga	129
Gambar 34 model_15 CFA konstruk eksogen harga	130
Gambar 35 model_16 CFA konstruk eksogen gabungan	132
Gambar 36 model_17 CFA konstruk eksogen gabungan	134
Gambar 37 model_18 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	137
Gambar 38 model_19 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	138
Gambar 39 model_20 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	139
Gambar 40 model_21 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	141
Gambar 41 model_22 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	142
Gambar 42 full model 3	144
Gambar 43 full model 4	147
Gambar 44 koefisien regresi full model 4.....	152
Gambar 45 model_23 CFA konstruk eksogen kualitas produk	157
Gambar 46 model_24 CFA konstruk eksogen kualitas produk	159
Gambar 47 model_25 CFA konstruk eksogen kualitas produk	160
Gambar 48 model_26 CFA konstruk eksogen harga	162
Gambar 49 mode_27 CFA konstruk eksogen harga	163

Gambar 50 model_28 CFA konstruk eksogen gabungan	165
Gambar 51 model_29 CFA konstruk eksogen gabungan	167
Gambar 52 model_30 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	170
Gambar 53 model_31 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	172
Gambar 54 model_32 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	174
Gambar 55 model_33 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	175
Gambar 56 full model 5	177
Gambar 57 full model 6	179
Gambar 58 koefisien regresi full model 6.....	184
Gambar 59 model_34 CFA konstruk eksogen kualitas produk	190
Gambar 60 model_35 CFA konstruk eksogen kualitas produk	192
Gambar 61 model_36 CFA konstruk eksogen kualitas produk	193
Gambar 62 model_37 CFA konstruk eksogen harga	195
Gambar 63 model_38 CFA konstruk eksogen harga	196
Gambar 64 model_39 CFA konstruk eksogen gabungan	198
Gambar 65 model_40 CFA konstruk eksogen gabungan	200
Gambar 66 model_41 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	202
Gambar 67 model_42 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	204

Gambar 68 model_43 CFA konstruk konstruk endogen kepuasan pelanggan	206
Gambar 69 model_44 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	207
Gambar 70 full model 7	209
Gambar 71 full model 8	212
Gambar 72 koefisien regresi full model 8.....	216
Gambar 73 model_45 CFA konstruk eksogen kualitas produk	222
Gambar 74 model_46 CFA konstruk eksogen kualitas produk	223
Gambar 75 model_47 CFA konstruk eksogen harga	226
Gambar 76 model_48 CFA konstruk eksogen harga	227
Gambar 77 model_49 CFA konstruk eksogen gabungan	229
Gambar 78 model_50 CFA konstruk eksogen gabungan	231
Gambar 79 model 51 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	234
Gambar 80 model_52 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	235
Gambar 81 model_53 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	237
Gambar 82 model_54 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	238
Gambar 83 full model 9	240
Gambar 84 full model 10	243
Gambar 85 koefisien regresi full model.....	247

Gambar 86 model_55 CFA konstruk eksogen kualitas produk	253
Gambar 87 model_56 CFA konstruk eksogen kualitas produk	254
Gambar 88 model_57 CFA konstruk eksogen harga	257
Gambar 89 model_58 CFA konstruk eksogen harga	258
Gambar 90 model_59 CFA konstruk eksogen gabungan	260
Gambar 91 model_60 CFA konstruk eksogen gabungan	262
Gambar 92 model_61 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	265
Gambar 93 model_62 CFA konstruk endogen keputusan pembelian.....	266
Gambar 94 model_63 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	268
Gambar 95 model_64 CFA konstruk endogen kepuasan pelanggan	269
Gambar 96 full model 11	271
Gambar 97 full model 12	274
Gambar 98 koefisien regresi full model 12.....	278

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	306
Lampiran 2 Data penelitian.....	312