

## DAFTAR ISI

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**HALAMAN PENGESAHAN.....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**SURAT PERNYATAAN .....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**KATA PENGANTAR.....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**ABSTRAK .....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**ABSTRACT .....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**BAB 1 .....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**PENDAHULUAN.....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.1 LATAR BELAKANG..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.3 BATASAN MASALAH..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.4 PERUMUSAN MASALAH..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.5 TUJUAN PENELITIAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.6 MANFAAT PENELITIAN..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1.6.1 Manfaat teoritis ..... Error! Bookmark not defined.

1.6.2 Manfaat praktis..... Error! Bookmark not defined.

**BAB 2 .....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**TINJAUAN PUSTAKA.....** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

2.1 MANAJEMEN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

2.1.1 Pengertian Manajemen..... Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Pengertian Pemasaran ..... Error! Bookmark not defined.

2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran .... Error! Bookmark not defined.

2.1.4 Bauran pemasaran ..... Error! Bookmark not defined.

|                              |                                                               |                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2.1.5                        | Kualitas Produk.....                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.5.1                      | Dimensi dan Indikator Kualitas produk .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.5.2                      | Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.6                        | Harga .....                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.6.1                      | Teori Harga .....                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.6.2                      | Dimensi dan Indikator Harga .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.7                        | Kepuasan Konsumen.....                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.7.1                      | Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen..                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.7.2                      | Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2                          | HASIL PENELITIAN TERDAHULU .....                              | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 2.3                          | KERANGKA PEMIKIRAN .....                                      | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 2.3.1                        | Hubungan Kualitas Produk dan harga                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.2                        | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.3                        | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.4                        | Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4                          | KERANGKA PEMIKIRAN .....                                      | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 2.5                          | HIPOTESIS PENELITIAN.....                                     | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>BAB 3</b>                 | .....                                                         | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN</b> | .....                                                         | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 3.1                          | DESAIN PENELITIAN .....                                       | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 3.2                          | LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....                             | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 3.3                          | DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....                           | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 3.3.1                        | Definisi Konseptual.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1.1                      | Definisi Konseptual Harga.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|           |                                             |                                     |
|-----------|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| 3.3.1.2   | Definisi Konseptual Kualitas Produk.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1.3   | Definisi Konseptual Kepuasan Konsumen.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1.4   | Definisi Operasional Kualitas Produk.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1.5   | Definisi Operasional Harga.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1.6   | Definisi Operasional Kepuasan Konsumen .... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4       | POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING .....  | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 3.4.1     | Populasi Penelitian.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.2     | Sampel Penelitian.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.3     | Teknik Sampling .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5       | PENGUMPULAN DATA PENELITIAN.....            | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 3.5.1     | Sumber Data Penelitian.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.2     | Teknik Pengumpulan Data .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.3     | Instrumen Penelitian.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.3.1   | Uji Validitas .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.3.2   | Uji Reliabilitas .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6       | ANALISIS DATA.....                          | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 3.6.1     | Rancangan Analisis .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.1.1   | Analisis Deskriptif .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.1.1.1 | Analisis Rentang Skala .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.2     | Analisis Verifikatif.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.2.1   | Transformasi Data.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.2.2   | Uji Normalitas Data .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.2.3   | Analisis path.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.2.4   | Analisis Korelasi .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.3     | Uji Hipotesis .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.3.1   | Uji t .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.3.2   | Uji F .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

3.6.3.3 Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....**Error! Bookmark not defined.**

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 HASIL PENELITIAN**

#### **4.1.1 Profil Lokus Penelitian**

##### **4.1.1.1 Sejarah Perusahaan**

##### **4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **4.1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

#### **4.1.2 Profil Responden**

#### **4.1.3 Hasil Pengujian Instrumen**

#### **4.1.4 Analisis Deskriptif**

##### **4.1.4.1 Deskriptif Responden Variabel Kualitas Produk**

**Bookmark not defined.**

##### **4.1.4.2 Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk (X1)**

**not defined.**

##### **4.1.4.3 Deskriptif Responden Variabel Harga**

**defined.**

##### **4.1.4.4 Rekapitulasi Variabel Harga (X2)**

**defined.**

##### **4.1.4.5 Deskriptif Responden Variabel Kepuasan Konsumen**

**Bookmark not defined.**

##### **4.1.4.5 Rekapitulasi Variable Kepuasan Konsumen (Y)**

**not defined.**

#### **4.1.5 Transformasi Data**

#### **4.1.6 Uji Normalitas**

#### **4.1.7 Analisis Verifikatif**

##### **4.1.7.1 Korelasi Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2)**

**Bookmark not defined.**

##### **4.1.7.2 Analisis Jalur**

###### **4.1.7.2.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen**

**(Y) .....Error! Bookmark not defined.**

|                                                                                                      |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 4.1.7.2.2 Pengaruh Parsial Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.7.2.3 Pengaruh Simultan Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.8 Uji Hipotesis .....                                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.8.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial (Uji t) .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.8.2 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Simultan (Uji F) .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 PEMBAHASAN .....                                                                                 | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 4.2.1 Pembahasan Deskriptif .....                                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.2 Pembahasan Verifikatif .....                                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB V</b> .....                                                                                   | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                                                    | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 5.1 KESIMPULAN .....                                                                                 | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| 5.2 SARAN .....                                                                                      | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                                                          | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |

## DATAR TABEL

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Penduduk dan Permintaan Beras di Indonesia Tahun 2015 – 2019 .....          | 1  |
| Tabel 1.2 Kabupaten Penghasil Padi Terbesar di Indonesia .....                                     | 3  |
| Tabel 1.3 Jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan pada TB Padi Jaya tiga bulan tahun 2021 ..... | 5  |
| Tabel 1.4 Hasil Pra kuisioner TB Padi Jaya .....                                                   | 5  |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                                                         | 21 |

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....                                                                                                  | 29 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel.....                                                                                              | 31 |
| Tabel 3.3 Pembagian Status Ekonomi Menurut BPS Tahun 2008 Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....                                  | 35 |
| Tabel 3.4 Sebaran Sampel Berdasarkan Stratified Random Sampling.....                                                             | 37 |
| Tabel 3.5 Analisis Rentang Skala .....                                                                                           | 41 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                                                                                          | 49 |
| Tabel 4.2 Jenis Pekerjaan Responden .....                                                                                        | 50 |
| Tabel 4.3 Jenis Pendapatan Responden .....                                                                                       | 50 |
| Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Produk(X1) .....                                                         | 51 |
| Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Harga(X2) .....                                                                   | 52 |
| Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Konsumen(Y) .....                                                        | 52 |
| Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk(X1) .....                                                      | 53 |
| Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Harga(X2).....                                                                 | 54 |
| Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen(Y) .....                                                     | 54 |
| Tabel 4.10 Apakah kualitas beras di TB Padi Jaya sangat bagus sehingga sesuai dengan harapan Bapak/Ibu.....                      | 55 |
| Tabel 4.11 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras di TB Padi Jaya karena layak konsumsi semua kalangan .....                  | 56 |
| Tabel 4.12 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas butiran beras yang dijual di TB Padi Jaya karena memiliki butiran yang utuh ..... | 57 |
| Tabel 4.13 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas warna beras yang dijual diTB Padi Jaya karena tidak kusam .....                   | 59 |
| Tabel 4.14 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang djual TB Padi Jaya karena tidak mudah hancur saat dimasak.....         | 60 |

|                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.15 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang dijual TB Padi Jaya karena berasnya kering (tidak lembab) .....                       | 61 |
| Tabel 4.16 Apakah kualitas beras yang dijual di TB Padi Jaya masih bagus walapun disimpan lama .....                                            | 62 |
| Tabel 4.17 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang dijual TB Padi Jaya karena tidak ada kutu walapun disimpan lama .....                 | 63 |
| Tabel 4.18 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang dijual TB Padi Jaya karena tidak ada cacatnya.....                                    | 65 |
| Tabel 4.19 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang digunakan oleh TB Padi Jaya.....                                                      | 66 |
| Tabel 4.20 Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang dijual TB Padi Jaya karena memiliki tampilan yang menarik.....                        | 67 |
| Tabel 4.21 Menurut Bapak/Ibu membeli beras yang dijual TB Padi Jaya merupakan pilihan yang terpercaya karena memiliki kualitas yang bagus ..... | 68 |
| Tabel 4.22 Rekapitulasi Variabel kualitas produk(X1) .....                                                                                      | 70 |
| Tabel 4.23 Apakah harga beras yang dijual TB Padi Jaya sesuai dengan kantong Bapak/Ibu .....                                                    | 72 |
| Tabel 4.24 Apakah harga beras yang dijual TB Padi Jaya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu .....                                                    | 73 |
| Tabel 4.25 Menurut Bapak/Ibu apakah harga beras yang dijual TB Padi Jaya sesuai dengan keterjangkauan masyarakat pada umumnya .....             | 74 |
| Tabel 4.26 Apakah harga beras yang ditawarkan TB Padi Jaya sesuai dengan variasi kualitas produk yang dijual di toko tersebut .....             | 75 |
| Tabel 4.27 Apakah harga beras di TB Padi Jaya yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan .....                                       | 76 |
| Tabel 4.28 Apakah harga beras diTB Padi Jaya yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas yang diinginkan atau harapkan Bapak/Ibu.....          | 78 |



|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.29 Apakah harga beras di TB Padi Jaya sedah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu karena lebih murah dibandingkan tempat lain.....                          | 79 |
| Tabel 4.30 Apakah harga beras di TB Padi Jaya sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu karena took ini sering memberikan potongan harga.....                     | 80 |
| Tabel 4.31 Menurut Bapak/Ibu apakah harga beras di TB Padi Jaya yang ditawarkan sudah sesuai karena dapat bersaing dengan took lain .....                     | 81 |
| Tabel 4.32 Apakah harga beras di TB Padi Jaya sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu karena telah diperhatikan harganya pada saat penjualan.....               | 83 |
| Tabel 4.33 Apakah harga beras yang ditawarkan di TB Padi Jaya sesuai dengan manfaat yang diberikan .....                                                      | 84 |
| Tabel 4.34 Apakah harga beras yang ditawarkan TB Padi Jaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh took tersebut .....                                    | 85 |
| Tabel 4.35 Rekapitulasi variable harga(X2) .....                                                                                                              | 86 |
| Tabel 4.36 Apakah Bapak/Ibu merasa puas berbelanja beras di TB padi Jaya karena kualitas berasnya sesuai harapan Bapak/Ibu.....                               | 89 |
| Tabel 4.37 Apakah Bapak/Ibu merasa puas berbelanja beras di TB padi Jaya karena harganya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu .....                                | 90 |
| Tabel 4.38 Apakah Bapak/Ibu merasa puas berbelanja di TB padi Jaya karena pelayanannya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu .....                                  | 91 |
| Tabel 4.39 Apakah Bapak/Ibu merasa puas sehingga akan kembali berbelanja beras di TB Padi Jaya .....                                                          | 92 |
| Tabel 4.40 Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan manfaat yang diberikan TB Padi Jaya sehingga akan berbelanja beras kembali di toko tersebut .....              | 93 |
| Tabel 4.41 Apakah Bapak/Ibu merasa puas setelah mengkonsumsi nasi dari beras yang dijual di TB Padi Jaya sehingga akan berbelanja kembali di toko tersebut .. | 95 |
| Tabel 4.42 Apakah Bapak/Ibu menyarankan teman untuk membeli produk beras yang ditawarkan karena pelayanan yang diberikan TB padi jaya memuaskan.....          | 96 |



|                                                                                                                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.43 Apakah Bapak/Ibu menyarankan kerabat untuk membeli produk beras yang ditawarkan karena pelayanan yang diberikan TB padi jaya memuaskan.....                                           | 97  |
| Tabel 4.44 Apakah Bapak/Ibu menyarankan teman untuk membeli produk beras yang ditawarkan karena kualitas produk dan harga yang diberikan memuaskan Bapak/Ibu .....                               | 99  |
| Tabel 4.45 Apakah Bapak/Ibu menyarankan kerabat untuk membeli produk beras yang ditawarkan karena kualitas produk dan harga yang diberikan memuaskan Bapak/Ibu .....                             | 100 |
| Tabel 4.46 Apakah Bapak/Ibu menyarankan teman untuk membeli produk beras yang ditawarkan TB padi jaya karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk beras tersebut .....   | 101 |
| Tabel 4.47 Apakah Bapak/Ibu menyarankan kerabat untuk membeli produk beras yang ditawarkan TB padi jaya karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk beras tersebut ..... | 102 |
| Tabel 4.48 Rekapitulasi variable kepuasan konsumen (Y).....                                                                                                                                      | 104 |
| Tabel 4.49 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                                                                                                                                                    | 107 |
| Tabel 4.50 Korelasi antara Kualitas Produk (X1) dengan Harga (X2) .....                                                                                                                          | 108 |
| Tabel 4.51 Analisis Jalur.....                                                                                                                                                                   | 110 |
| Tabel 4.52 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen(Y) .....                                                        | 111 |
| Tabel 4.53 Pengaruh Parsial Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....                                                                                             | 113 |
| Tabel 4.54 Pengaruh Parsial Pengaruh Parsial Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....                                                                                           | 114 |
| Tabel 4.55 Pengaruh Parsial Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....                                                                                                                       | 114 |
| Tabel 4.56 Hasil Perhitungan Uji F .....                                                                                                                                                         | 115 |

|                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.57 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 115 |
| Tabel 4.58 Uji Koefisien Determinasi (Uji R) .....                                          | 116 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....                                                                                               | 25 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian.....                                                                                                  | 28 |
| Gambar 3.2 <i>Bar Scale</i> .....                                                                                                  | 41 |
| Gambar 3.3 Analisis jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....                                                                            | 44 |
| Gambar 3.4 Analisis Korelasi .....                                                                                                 | 46 |
| Gambar 4.1 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras di TB Padi Jaya karena layak dikonsumsi semua kalangan ..... | 56 |

|                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.2 <i>Bar scale</i> Apakah kualitas beras di TB Padi Jaya sangat bagus sehingga sesuai dengan harapan Bapak/Ibu .....                                   | 57 |
| Gambar 4.3 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas butiran beras yang dijual di TB Padi Jaya karena memiliki butiran yang utuh.....                | 58 |
| Gambar 4.4 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas warna beras yang dijual di TB padi Jaya karena tidak kusam .....                                | 59 |
| Gambar 4.5 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskan kualitas beras yang dijual di TB padi Jaya karena tidak mudah hancur saat dimasak.....                   | 60 |
| Gambar 4.6 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang dijual di TB Padi Jaya karena berasnya kering (tidak lembab).....                    | 62 |
| Gambar 4.7 <i>Bar scale</i> Apakah kualitas beras yang dijual di TB Padi Jaya masih bagus walaupun disimpan lama .....                                          | 63 |
| Gambar 4.8 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang dijual di TB Padi Jaya karena tidak ada kutu walaupun disimpan lama .....            | 64 |
| Gambar 4.9 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskan kualitas beras yang dijual di TB Padi Jaya karena tidak ada cacatnya .....                               | 65 |
| Gambar 4.10 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskah kemasan beras yang digunakan oleh TB Padi Jaya.....                                                     | 66 |
| Gambar 4.11 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu baguskah kualitas beras yang dijual TB Padi Jaya karena memiliki tampilan yang menarik.....                      | 67 |
| Gambar 4.12 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu membeli beras yang dijual TB Padi Jaya merupakan pilihan yang terpercaya karena memiliki kualitas yang bagus.... | 69 |
| Gambar 4.13 <i>Bar scale</i> rekapitulasi variable kualitas produk(X1).....                                                                                     | 71 |
| Gambar 4.14 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras yang dijual TB Padi Jaya sesuai dengan kantong Bapak/Ibu .....                                                  | 72 |
| Gambar 4.15 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras yang dijual TB Padi Jaya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu .....                                                  | 73 |

|                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.16 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu apakah harga beras yang dijual TB Padi Jaya sesuai dengan keterjangkauan masyarakat pada umumnya .....             | 74 |
| Gambar 4.17 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras yang ditawarkan TB Padi Jaya sesuai dengan variasi kualitas produk yang dijual di Toko tersebut.....              | 76 |
| Gambar 4.18 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras di TB padi yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan.....                                             | 77 |
| Gambar 4.19 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras di TB padi yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas yang diinginkan atau harapkan Bapak/Ibu .....             | 78 |
| Gambar 4.20 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras di TB Padi Jaya sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu karena lebih murah dibandingkan tempat lain.....            | 79 |
| Gambar 4.21 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras di TB padi Jaya sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu karena toko ini sering memberikan potongan harga.....       | 81 |
| Gambar 4.22 <i>Bar scale</i> Menurut Bapak/Ibu apakah harga beras di TB Padi Jaya yang ditawarkan sudah sesuai karena dapat bersaing dengan toko lain.....        | 82 |
| Gambar 4.23 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras di TB Padi Jaya sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu karena lebih diperhatikan harganya pada saat penjualan..... | 83 |
| Gambar 4.24 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras yang ditawarkan di TB padi jaya sesuai dengan manfaat yang diberikan .....                                        | 84 |
| Gambar 4.25 <i>Bar scale</i> Apakah harga beras yang ditawarkan TB Padi Jaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh toko beras tersebut.....                 | 86 |
| Gambar 4.26 <i>Bar scale</i> rekapitulasi variable harga (X2).....                                                                                                | 88 |
| Gambar 4.27 <i>Bar scale</i> Apakah Bapak/Ibu merasa puas berbelanja beras di TB padi Jaya karena kualitas berasnya sesuai harapan Bapak/Ibu .....                | 89 |
| Gambar 4.28 <i>Bar scale</i> Apakah Bapak/Ibu merasa puas berbelanja beras di TB padi Jaya karena harganya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu.....                   | 91 |
| Gambar 4.29 <i>Bar scale</i> Apakah Bapak/Ibu merasa puas berbelanja di TB padi Jaya karena pelayanannya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu .....                    | 92 |

|                                                                                                                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.30 <i>Bar scale</i> Apakah Bapak/Ibu merasa puas sehingga akan kembali berbelanja beras di TB Padi Jaya .....                                                                                  | 93  |
| Gambar 4.31 <i>Bar scale</i> Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan manfaat yang diberikan TB Padi Jaya sehingga akan berbelanja beras kembali di toko tersebut94                                          |     |
| Gambar 4.32 <i>Bar scale</i> Apakah Bapak/Ibu merasa puas setelah mengkonsumsi nasi dari beras yang dijual di TB Padi Jaya sehingga akan berbelanja kembali di toko tersebut .....                      | 95  |
| Gambar 4.33 <i>Bar scale</i> Apakah pelayanan yang diberikan TB padi jaya memuaskan sehingga Bapak/Ibu menyarankan teman untuk membeli produk beras yang ditawarkan TB Padi Jaya.....                   | 97  |
| Gambar 4.34 <i>Bar scale</i> Apakah pelayanan yang diberikan TB padi jaya memuaskan sehingga Bapak/Ibu menyarankan kerabat untuk membeli produk beras yang ditawarkan TB Padi Jaya.....                 | 98  |
| Gambar 4.35 <i>Bar scale</i> Apakah kualitas produk dan harga yang diberikan TB Padi Jaya memuaskan sehingga Bapak/Ibu menyarankan teman untuk membeli produk beras tersebut.....                       | 99  |
| Gambar 4.36 <i>Bar scale</i> Apakah kualitas produk dan harga yang diberikan TB Padi Jaya memuaskan sehingga Bapak/Ibu menyarankan kerabat untuk membeli produk beras tersebut.....                     | 100 |
| Gambar 4.37 <i>Bar scale</i> Apakah nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk beras yang ditawarkan TB Padi Jaya memuaskan sehingga Bapak/Ibu menyarankan teman untuk membeli.....   | 102 |
| Gambar 4.38 <i>Bar scale</i> Apakah nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk beras yang ditawarkan TB Padi Jaya memuaskan sehingga Bapak/Ibu menyarankan kerabat untuk membeli..... | 103 |
| Gambar 4.39 <i>Bar Scale</i> rekapitulasi variable kepuasan konsumen(Y).....                                                                                                                            | 106 |
| Gambar 4.40 Normal Probability Plot .....                                                                                                                                                               | 107 |

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.41 Koefesien korelasi yang menggambarkan besarnya korelasi Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) ..... | 108 |
| Gambar 4.42 Pengaruh Parsial Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....                        | 110 |
| Gambar 4.43 Pengaruh Parsial Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .                                      | 110 |
| Gambar 4.44 Pengaruh Kualitas Produk (X1) san Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....                  | 111 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                         |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| LAMPIRAN 1 KUISIONER PENELITIAN .....                                   | 120                                 |
| LAMPIRAN 2 HASIL KUISIONER KUALITAS PRODUK (X1) .....                   | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 3 HASIL KUISIONER VARIABLE HARGA (X2).....                     | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 4 HASIL KUSIONER VARIABLE KEPUASAN KONSUMEN (Y) .....          | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 5 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PRODUK (X1) .....      | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 6 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL HARGA (X2).                     | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 7 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN (Y) .....     | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 8 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PRODUK (X1).....    | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 9 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL HARGA (X2) .....             | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 10 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN (Y) ..... | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 11 HASIL TRANSFORMASI DATA VARIABEL KUALITAS PRODUK (X1).....  | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 14 ANALISIS DESKRIPTIF .....                                   | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 15 UJI NORMALITAS .....                                        | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| LAMPIRAN 16 ANALISIS KORELASI (UJI R).....                              | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |



LAMPIRAN 17 ANALISIS JALUR .....**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

LAMPIRAN 18 UJI T (PARSIAL) **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

LAMPIRAN 19 UJI F (SIMULTAN).....**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

LAMPIRAN 20 UJI KOEFESIEN DETERMINASI (UJI  $R^2$ )..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

LAMPIRAN 21 HASIL TURNITIN ..... 182

LAMPIRAN 22 KARTU BIMBINGAN ..... 183

