

**PENGARUH HARGA, TEMPAT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI FOTOCOPY
SENTRA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

AFRIDA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH HARGA, TEMPAT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI FOTOCOPY
SENTRA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

AFRIDA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH HARGA, TEMPAT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI FOTOCOPY
SENTRA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

A F R I D A

NIM. 170101050685

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afrida
NIM : 170101050685
Tempat/tgl.Lahir : Banjarmasin, 05 April 1999
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya tersendiri, bukan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain secara keseluruhan atau Sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 05 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Afrida



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga, Tempat, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Fotocopy Sentra Banjarmasin

Ditulis oleh : Afrida

N I M : 170101050685

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2023

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 05 April 1999

Alamat : Jl. Padat Karya Blok Batu Pirus No. 57 RT. 53
Kel. Sungai Andai, Kec. Banjarmasin Utara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 07 Juni 2023

Mengetahi,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,

Pembimbing



Rohana Faridah, S.E, M.M
NIP. 197804272009012010

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pati Matu Jahra', written in a cursive style.

Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI
NIP. 197404182002122001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Tempat, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Fotocopy Sentra Banjarmasin”, ditulis oleh Afrida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 5 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : **A (3,75)**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.

NIP. 19630417 199102 1 001

TIM PENGUJI

NO.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Sukarni, M. Ag (Ketua)	1.
2.	Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I (Anggota)	2.
3.	Hariyanto, SE, MM (Anggota)	3.
4.	Muhammad Qomaruddin, M.E (Anggota)	4.

ABSTRAK

Afrida, 2023. *Pengaruh Harga, Tempat, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Fotocopy Sentra Banjarmasin*. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
Pembimbing : Pati Matu Jahra, S. Ag., M.S.I.

Kata Kunci : Harga, Tempat, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Penelitian ini dilatar belakangi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kepuasan konsumen. Dimana terdapat permasalahan pada Fotocopy Sentra Banjarmasin yaitu harga sedikit lebih mahal, tempat usaha yang terkebelakang sehingga kurang terlihat, dan pelayanan yang masih dirasa kurang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis variabel harga, tempat, dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Fotocopy Sentra Banjarmasin.

Jenis penelitian ini, penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini konsumen Fotocopy Sentra Banjarmasin, dengan sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *Sampling Incidental*, dengan rumus *Cochran*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan pengolahan data dibantu program SPSS 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan, secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, tempat berpengaruh negatif atau tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Fotocopy Sentra Banjarmasin. Sedangkan secara simultan variabel harga, tempat dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Fotocopy Sentra Banjarmasin dikarenakan nilai signifikansinya sebesar $0,010 < 0,05$ dan nilai F – Hitung lebih besar > dari F tabel ($3,963 > 2,70$).

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Niat harus diutamakan, Usaha yang menentukan,
dan Do’a yang menyempurnakan”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk :

Ibu dan Bapa tercinta yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, pengorbanan, kasih sayang serta doa yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.

Adikku tersayang yang telah memberikan do'a dukungan, semangat, kasih sayang, serta hiburan tingkah lakunya.

Seluruh keluarga besar dan semua orang – orang yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, serta kepada semua teman – teman yang juga selalu memberikan dukungan, motivasi, dan yang bersedia untuk bertukar pikiran dengan saya

Diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

TERIMA KASIH.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 10 September 1987 Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/u/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	B	Be
ت	tā'	T	Te
ث	sā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	zāl	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	rā'	R	er
ز	zāi	z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	... '...	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'El
م	mim	M	'Em
ن	nun	N	'En
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	...`...	apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-quḍus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	ditulis	<i>al-maktabah al-jāmīlah</i>
-------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>ṣalla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>ṣudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kiṭāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Tempat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fotocopy Sentra Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Rohana Faridah, SE., ME., dan Muhammad Qomaruddin, SEI., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.SI., selaku Dosen Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Ibu Sri Wihartini selaku Pemilik Usaha Sentra Fotocopy yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan data yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
7. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 10 Juni 2023

Penulis,



AFRIDA

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Signifikansi Penelitian	10
E. Definisi Operasional	11
F. Penelitian Terdahulu.....	14
G. Kerangka Pemikiran	17
H. Hipotesis Pemikiran.....	18
I. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II KEPUASAN KONSUMEN, HARGA, TEMPAT, DAN KUALITAS PELAYANAN	20
A. Kepuasan Konsumen	20
B. Harga	26
C. Tempat	34
D. Kualitas Pelayanan	39
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel.....	49

D. Data dan Sumber Data	51
E. Variabel Penelitian	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Instrumen Penelitian	56
H. Teknik Analisis Data	58
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	64
A. Penyajian Data	64
B. Analisis Data.....	115
BAB V KESIMPULAN.....	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1	Kisi – kisi kuesioner Harga	56
Tabel 3. 2.	Kisi – kisi kuesioner Tempat	57
Tabel 3. 3	Kisi – kisi kuesioner Pelayanan	57
Tabel 3. 4	Kisi – kisi kuesioner kepuasan konsumen.....	58
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 4. 3	Karakteristik responden seberapa sering menggunakan jasa pelayanan Fotocopy Sentra Banjarmasin	69
Tabel 4. 4	Tanggapan responden tentang keterjangkauan harga yang ditawarkan oleh toko Fotocopy Sentra.....	70
Tabel 4. 5	Tanggapan responden tentang konsumen setuju dengan harga produk yang ditawarkan oleh Fotocopy Sentra	71
Tabel 4. 6	Tanggapan responden tentang harga yang ditetapkan Fotocopy Sentra bervariasi sesuai dengan kualitas produk	71
Tabel 4.7	Tanggapan responden tentang harga yang ditawarkan oleh Fotocopy Sentra sesuai dengan kualitas yang didapatkan.....	72
Tabel 4. 8	Tanggapan responden tentang harga yang ditawarkan oleh Fotocopy Sentra lebih murah dibandingkan dengan toko lain	73
Tabel 4. 9	Tanggapan responden tentang yang ditawarkan oleh Fotocopy Sentra lebih rendah dari harga pasar	73
Tabel 4. 10	Tanggapan responden tentang harga yang ditawarkan oleh Fotocopy Sentra sebanding dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen	74
Tabel 4. 11	Tanggapan responden tentang Harga yang ditawarkan Fotocopy Sentra adalah harga yang wajar	74
Tabel 4. 12	Hasil rekapitulasi rata – rata pernyataan indikator variabel harga	75

Tabel 4. 13	Tanggapan responden tentang toko Fotocopy Sentra terletak di tempat yang strategis dan mudah dijangkau.....	76
Tabel 4. 14	Tanggapan responden tentang toko Fotocopy Sentra dapat dicapai dengan sarana transportasi umum.....	77
Tabel 4. 15	Tanggapan responden tentang toko Fotocopy Sentra dapat terlihat dari tepi jalan.....	77
Tabel 4. 16	Tanggapan responden tentang toko Fotocopy Sentra dapat ditemukan dengan mudah.....	78
Tabel 4. 17	Tanggapan responden tentang letak toko Fotocopy Sentra tidak terlalu jauh bagi konsumen atau pelanggan.....	78
Tabel 4. 18	Tanggapan responden tentang akses menuju lokasi Fotocopy Sentra lancar dan tidak rawan kemacetan	79
Tabel 4. 19	Tanggapan responden tentang Fotocopy Sentra mempunyai lahan parkir sendiri yang cukup luas dan aman.....	80
Tabel 4. 20	Tanggapan responden tentang toko Fotocopy Sentra menyediakan tempat duduk dan fasilitas umum seperti toilet....	80
Tabel 4. 21	Tanggapan responden tentang usaha Fotocopy Sentra berdekatan dengan pusat keramaian seperti sekolah, universitas maupun perkantoran.....	81
Tabel 4. 22	Tanggapan responden tentang Fotocopy Sentra memiliki kondisi lingkungan yang bersih, aman dan nyaman	81
Tabel 4. 23	Hasil rekapitulasi rata – rata pernyataan indikator variabel tempat	82
Tabel 4. 24	Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan oleh Fotocopy Sentra tepat dan sesuai dengan kebutuhan konsumen	83
Tabel 4. 25	Tanggapan responden tentang pegawai Fotocopy Sentra dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	84
Tabel 4. 26	Tanggapan responden tentang pelayanan Fotocopy Sentra sungguh – sungguh dapat membantu memecahkan masalah pelanggan atau konsumen.....	84

Tabel 4. 27	Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan oleh Fotocopy Sentra cepat	85
Tabel 4. 28	Tanggapan responden tentang pegawai Fotocopy Sentra tanggap dalam memahami keinginan konsumen	85
Tabel 4. 29	Tanggapan responden tentang merasa aman dan nyaman saat bertransaksi di Fotocopy Sentra.....	86
Tabel 4. 30	Tanggapan responden tentang Fotocopy Sentra memberikan jaminan bila terjadi kesalahan dalam pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen	87
Tabel 4. 31	Tanggapan responden tentang pegawai Fotocopy Sentra selalu melayani konsumen dengan sopan dan ramah.....	87
Tabel 4. 32	Tanggapan responden tentang pegawai Fotocopy Sentra dapat melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan / konsumen dalam memberikan informasi	88
Tabel 4. 33	Tanggapan responden tentang pegawai Fotocopy Sentra berpenampilan rapi.....	89
Tabel 4. 34	Tanggapan responden tentang kondisi ruangan Fotocopy Sentra tertata rapi dan bersih serta ketersediaan ruang tunggu yang nyaman.	89
Tabel 4. 35	Tanggapan responden tentang produk-produk yang dijual oleh Fotocopy Sentra lengkap	90
Tabel 4. 36	Tanggapan responden tentang adanya area parkir yang cukup luas	90
Tabel 4. 37	Hasil rekapitulasi rata – rata pernyataan indikator variabel kualitas pelayanan.....	91
Tabel 4. 38	Tanggapan responden tentang konsumen merasa puas produk dan harga yang ditawarkan oleh Fotocopy Sentra	92
Tabel 4. 39	Tanggapan responden tentang tempat atau lokasi Fotocopy Sentra memberikan kenyamanan dan merasa puas untuk berbelanja maupun menggunakan jasa percetakan ini	92

Tabel 4. 40	Tanggapan responden tentang konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Fotocopy Sentra	93
Tabel 4. 41	..Tanggapan responden tentang konsumen merasa puas dengan kebutuhan yang dapat terpenuhi, sehingga sesuai dengan harapan	94
Tabel 4. 42	Tanggapan responden tentang konsumen merasa puas dengan pegawai Fotocopy Sentra yang dapat memahami keinginan konsumen dengan cepat.....	94
Tabel 4. 43	Tanggapan responden tentang minat konsumen berkunjung kembali dan menggunakan ulang jasa percetakan di Fotocopy Sentra.....	95
Tabel 4. 44	Tanggapan responden tentang ketersediaan konsumen dalam merekomendasikan jasa percetakan di Fotocopy Sentra kepada orang lain	96
Tabel 4. 45	Hasil rekapitulasi rata – rata pernyataan indikator variabel kepuasan konsumen	97
Tabel 4. 46	Hasil Uji Validitas.....	98
Tabel 4. 47	Hasil Uji Reabilitas	100
Tabel 4. 48	Hasil Uji Normalitas	102
Tabel 4. 49	Hasil Uji Multikolinearitas	103
Tabel 4. 50	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	106
Tabel 4. 51	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	109
Tabel 4. 52	Hasil Uji Parsial (Uji T)	110
Tabel 4. 53	Hasil Uji Simultan (Uji F)	113
Tabel 4. 54	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Indeks Persaingan Usaha Indonesia Tahun 2018 - 2022	2
Gambar 1. 2	Kerangka Pemikiran dalam Penelitian	17
Gambar 2. 1	Hubungan antara kepuasan dan harapan pelanggan	21
Gambar 2. 2	Persepsi Konsumen Akan Suatu Nilai Produk	29
Gambar 4. 1	Fotocopy Sentra terlihat dari jalan raya	64
Gambar 4. 2	Fotocopy Sentra tampak dalam ruangan	65
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4. 4	Hasil Heterokedastisitas - <i>Scatterplot</i>	105