

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS, LAYANAN, DISTRIBUSI PRODUK UNTUK KEPUASAN KONSUMEN

### TOKO SAERA WARU SIDOARJO

Setiawan<sup>1</sup>, Debby Fitria<sup>2</sup>, Agus Mulyono<sup>3</sup>, Varid Martah<sup>4</sup>

Universitas Maarif Hasyim Latif<sup>1,2,3,4</sup>  
Sidoarjo, Indonesia

Email: [setiawan@dosen.umaha.ac.id](mailto:setiawan@dosen.umaha.ac.id), [debbyfitria125@gmail.com](mailto:debbyfitria125@gmail.com),  
[agus\\_mul@dosen.umaha.ac.id](mailto:agus_mul@dosen.umaha.ac.id), [varid\\_martah@dosen.umaha.ac.id](mailto:varid_martah@dosen.umaha.ac.id)

#### Abstrak

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  3,182 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 dan nilai signifikansi sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Analisis data yang diperoleh bahwa distribusi produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  2,415 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 dan nilai signifikansi sebesar sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan kualitas produk tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  66,595 >  $F_{tabel}$  sebesar 2,72 dan nilai signifikansi sebesar diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas produk dan distribusi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,712 yang berarti bahwa ketiga variabel independen yakni kualitas produk, kualitas layanan dan, dan distribusi produk mempunyai prosentase keeratan kepada variabel kepuasan konsumen sebesar 71,2%, sedangkan sisanya 28,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : kualitas produk, kualitas layanan, distribusi produk

#### Abstract

Based on the results of data analysis obtained that product quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction. This can be proven by the significance so that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Analysis of the data obtained that product distribution has a positive and significant influence on consumer satisfaction. This can be proven by the  $t$  count value of 2,415 which is greater than the  $t$  table of 1,990 and the significance value of so that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. While product quality has no influence on consumer satisfaction. The results of the F test obtained the value of  $F_{count}$  66.595 >  $F_{table}$  of 2.72 and a significance value of accepted and  $H_a$  rejected. Thus it can be concluded that simultaneously or jointly the variables of product quality and product distribution have a positive and significant effect on consumer satisfaction. From the results of the analysis, the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.712, which means that the three independent variables, namely product quality, service quality and product distribution, have a closeness percentage to the consumer satisfaction variable of 71.2%, while the remaining 28.8% is influenced by other variables not included in this study.

**Keywords:** *Work Discipline, Compensation, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Kualitas merupakan hal yang paling mendasar dari kepuasan konsumen karena seluruh ciri dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Salah satu kualitas produk secara wujud nyata digunakan dari segi bahan baku suatu produk. Jika bahan dasar yang digunakan membuat suatu produk tersebut bermutu baik dan bagus maka konsumen akan merasa puas, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Dan dalam suatu indikator kualitas produk terdapat dimensi yang menjadi ukuran dari segi mana suatu kualitas itu dapat dinilai.

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Karena akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang dapat memuaskan mereka.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen yang berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen juga didasari dengan layanan pada saat pembelian produk tersebut.

### Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen?
3. Apakah distribusi produk mempengaruhi kepuasan konsumen?
4. Apakah kualitas produk, kualitas layanan, dan distribusi produk mempengaruhi kepuasan konsumen?

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui distribusi produk mempengaruhi kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui kualitas produk, kualitas layanan, dan distribusi produk mempengaruhi kepuasan konsumen.

### Manfaat Penelitian

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi konsumen untuk mengetahui pengetahuan tentang strategi inovasi yang telah dilakukan oleh pelaku UMKM.
2. Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat untuk bahan tambahan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis strategi dalam mempertahankan bisnis UMKM yang terdampak pandemi covid 19.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### Pengertian Produk

Kotler (dalam Sunyoto 2012:69) mengatakan bahwa definisi produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan pada sebuah pasar untuk diperhatikan, digunakan, dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan/ kebutuhan konsumen.

Peleg, Cronin dan Preis (dalam Sun 2008:482-484) mengemukakan bahwa atribut kualitas produk makanan dapat dilihat dari segi:

1. Tampilan Fisik
2. Kesesuaian Atas Spesifikasi
3. Variasi Yang Baik

Kealesitse dan Kabama (2012) mengungkapkan beberapa indikator kualitas produk, khususnya yang terkait dengan produk yang berupa makanan:

1. Rasa
2. Kesegaran
3. Tidak Beresiko
4. Penampilan
5. Garansi
6. Kadaluwarsa
7. Kemasan Produk

#### Definisi Layanan

Menurut Elhartammy dalam Fandy Tjiptono (2002: 58) Pelayanan adalah memuaskan di mana di dalamnya terdapat unsur kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Menurut Ratna Ekasari, Wulan Purnamasari, Mukti Ali (2018: 2) Kualitas Pelayanan adalah kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan melayani yang diberikan kepada konsumen untuk memberikan rasa puas terhadap suatu produk atau jasa yang dapat berupa harga yang wajar, kecepatan melayani, lokasi yang terjangkau, kenyamanan, serta penampilan menarik.

1. Berwujud
2. Kehandalan

3. Ketanggapan
4. Jaminan
5. Empati

#### Pengertian Distribusi

Distribusi adalah suatu kegiatan untuk memindahkan produk dari pihak supplier ke pihak konsumen dalam suatu supply chain.(Chopra, 2010).

Menurut Rani Susanto (2017: 2) terdapat 3 strategi distribusi produk dari pabrik ke pelanggan yaitu :

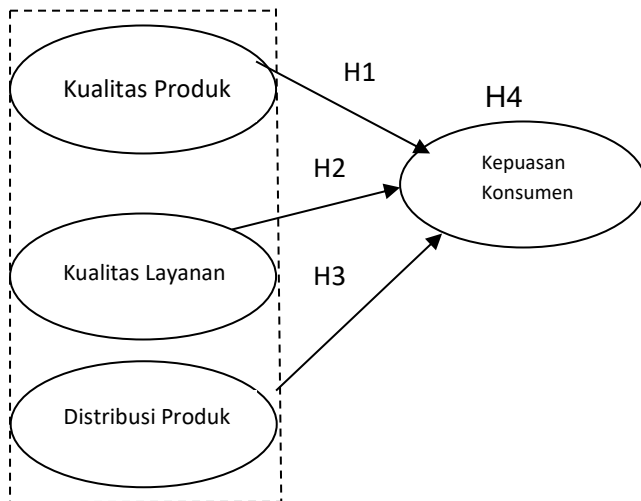
1. Pengiriman Langsung
2. Pengiriman Warehouse
3. Cross – Docking

Salah satu keputusan operasional yang sangat penting dalam manajemen distribusi adalah jadwal serta rute pengiriman dari suatu lokasi ke beberapa lokasi tujuan. Keputusan jadwal pengiriman serta rute yang akan ditempuh oleh tiap kendaraan akan sangat berpengaruh terhadap biaya-biaya pengiriman (Pujawan, 2010).

#### Kepuasan Konsumen

Menurut Anton M Mulyono (1999: 207), kepuasan adalah menyangkut rasa senang (lega, gembira dan sebagainya) karena telah terpenuhi hasrat hati (keinginan) Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang menyangkut rasa senang, lega, gembira dan sebagainya karena telah terpenuhi hasrat hatinya. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumen mereka. Pemenuhan kepuasan konsumen harus disertai dengan pemantuan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka (konsumen).

#### Kerangka Konseptual



**Hipotesis**

1. H1 : Kualitas produk, kualitas layanan dan distribusi produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepatu sandal.
2. H2 : Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepatu sandal .
3. H3 : Kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepatu sandal.
4. H4 : Distribusi produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepatu sandal.

**Metode Penelitian**

**Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Toko Sepatu Sandal Ngeni Waru Sidoarjo, merupakan sebuah toko yang menjual produk sepatu sandal.

Penelitian yang telah dilakukan terdiri dari tiga variabel yaitu disiplin kerja (X<sub>1</sub>), Kompensasi (X<sub>2</sub>), sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yakni jenis penelitian yang menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut.

Alat ukur penelitian ini berupa kuesioner, data yang diperoleh berupa jawaban dari karyawan terhadap pertanyaan yang akan diajukan.

Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2015, hal. 23).

**Metode Pengumpulan Data**

1. Metode Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2017, hal. 225).

Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data absensi, produktivitas kerja, dan hasil kerja pegawai PT. Tiplas Industri Kecamatan Driyorejo.

Pengukuran skala *likert* menggunakan lima kategori dan masing-masing diberi bobot yang berbeda. Penelitian ini akan menggunakan bentuk kategori dan bobot yaitu :

NO	Jawaban	Kode	Bobot
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3

4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

### Metode Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016, hal. 61). Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen toko sepatu sandal ngeni waru sidoarjo yang berjumlah sebanyak 85 konsumen.

### Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:215) sampel adalah sebagian dari populasi. Sedangkan menurut Mathotra dalam Sinambela (2014:95) sampel adalah sub kelompok dari elemen dari populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel jenuh. Sampling

jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013 : 96). Istilah lain sampel jenuh adalah sampel sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian konsumen toko sepatu sandal ngeni waru sidoarjo yang berjumlah sebanyak 85 konsumen.

### Metode Analisis Data

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Pemilihan metoda analisis yang tepat dan memadai akan memberikan hasil uji yang benar dan dapat dipercaya..

Kemudian data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS 21.0 untuk windows.

**Metode Analisa Data**

**Uji Validitas**

**Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Produk**

No	Butir Instrumen	Nilai Korelasi [Pearson Correlation]	Probabilitas Korelasi [Sig.(2-tailed)]	Keterangan
1	Kemasan	0,929	0,000	Valid
2	Penampilan	0,921	0,000	Valid
3	Garansi	0,851	0,000	Valid

**Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan**

No	Butir Instrumen	Nilai Korelasi [Pearson Correlation]	Probabilitas Korelasi [Sig.(2-tailed)]	Keterangan
1	Daya Tanggap	0,877	0,000	Valid
2	Empati	0,931	0,000	Valid
3	Bukti Fisik	0,869	0,000	Valid

**Tabel Uji Validitas Variabel Ditstribusi Produk**

No	Butir Instrumen	Nilai Korelasi [Pearson Correlation]	Probabilitas Korelasi [Sig.(2-tailed)]	Keterangan
1	Pengiriman Laungsung	0,871	0,000	Valid
2	Pengiriman Warehouse	0,813	0,000	Valid
3	Cross – Docking	0,879	0,000	Valid

**Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan**

No	Butir Instrumen	Nilai Korelasi [Pearson Correlation]	Probabilitas Korelasi [Sig.(2-tailed)]	Keterangan
1	Kepuasan Terkait Produk	0,928	0,000	Valid
2	KKepuasan Terkait Pelayanan	0,902	0,000	Valid
3	Kepuasan Terkait Pembelian	0,958	0,000	Valid

**UJI REALIBELITAS**

**Tabel Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of items
0,943	4

--	--

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa secara simultan ketiga variabel yang diteliti dinyatakan reliabel.

Dengan nilai cronbach's alpha 0,843 yang berarti lebih besar dari 0,60.

**Tabel Item-Total Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha if Item Delete	Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,913	0,6	Reliable
Kualitas Layanan (X2)	0,923	0,6	Reliable
Distribusi Produk (X3)	0,927	0,6	Reliable
Kepuasan Konsumen (Y)	0,937	0,6	Reliable

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa secara parsial masing-masing variabel didiplin kerja (X1), kompensasi (X2), kinerja (Y) ternyata diperoleh bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dengan demikian, nilai tersebut telah mampu

memenuhi syarat yang telah diberikan yaitu nilai output SPSS lebih besar daripada nilai tabel statistik, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

## ANALISA REGRESI REGRESI LINIER BERGANDA

**Tabel Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0,348	0,811		-0,429	0,669
Kualitas Produk	0,500	0,157	0,423	3,182	0,002
Kualitas Layanan	0,219	0,139	0,193	1,579	0,118
Distribusi Produk	0,340	0,141	0,275	2,415	0,018

Dari tabel didapat persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = -0,348 + 0,500X_1 + 0,219X_2 + 0,340X_3 + \epsilon$$

Persamaan regresi linier tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

- a.  $\alpha = -0.348$  menyatakan bahwa semua variabel memiliki

sumbangsih kepada kepuasan konsumen sebesar -0,348%, artinya setiap satu satuan dari ketiga variabel secara bersama-sama akan memberikan pertambahan nilai -0,348. Hal ini ditunjukkan dengan bersama-samanya pengaruh ketiga variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan distribusi



produk dimana nilai tersebut - 0,348 artinya adalah nilai tersebut dicapai oleh ketiga variabel yang secara bersama-sama berpengaruh kepada kepuasan konsumen, artinya ketiga variabel tersebut apabila memiliki setiap peningkatan satu dari ketiga variabel bersama-sama maka kepuasan konsumen naik -0,348, apabila ketiga variabel mempunyai kenaikan dua maka menjadi  $2 \times -0,348$ , dan seterusnya.

b. Koefisien regresi disiplin kerja ( $b_1$ ) = 0,500, menunjukkan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh besar 0,500 terhadap kepuasan konsumen. Besarnya koefisien regresi variabel bebas kualitas produk ( $X_1$ ) artinya setiap peningkatan kualitas produk satu satuan maka memberikan sumbangsih kepada peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,500 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Koefisien regresi kompensasi ( $b_2$ ) = 0,219, menunjukkan bahwa variabel kompensasi mempunyai pengaruh besar 0,219 terhadap kinerja karyawan. Besarnya koefisien regresi variabel bebas kompensasi ( $X_2$ ) artinya setiap peningkatan kinerja karyawan satu satuan maka memberikan sumbangsih kepada peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,219 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

d. Koefisien regresi distribusi produk ( $b_3$ ) = 0,340, menunjukkan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh besar 0,340 terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya koefisien regresi variabel bebas distribusi produk ( $X_3$ ) artinya setiap peningkatan distribusi produk satu satuan maka memberikan sumbangsih kepada peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,340 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

## UJI HIPOTESIS UJI PARSIAL (Uji t)

Tabel Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0,348	0,811		-0,429	0,669
Kualitas Produk	0,500	0,157	0,423	3,182	0,002
Kualitas Layanan	0,219	0,139	0,193	1,579	0,118
Distribusi Produk	0,340	0,141	0,275	2,415	0,018

**UJI SIMULTAN (Uji F)**

**Tabel ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	745,089	3	248,363	66,595	0,000 <sup>b</sup>
Residual	302,087	81	3,729		
Total	1047,176	84			

**KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)**

**Tabel Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,844 <sup>a</sup>	0,712	0,701	1,93118

**PENGUJIAN HIPOTESIS**

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan hasil hipotesis peneliti sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Toko Sepatu Sandal di Daerah Ngeni Waru Sidoarjo. (Hipotesis 1).
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Toko Sepatu Sandal di Daerah Ngeni Waru Sidoarjo. (Hipotesis 2)
3. Pengaruh distribusi produk terhadap kepuasan konsumen Toko Sepatu Sandal di Daerah Ngeni Waru Sidoarjo. (Hipotesis 3)
4. Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan distribusi produk terhadap kepuasan konsumen Toko Sepatu Sandal di Daerah Ngeni Waru Sidoarjo. (Hipotesis 4)

**KESIMPULAN DAN SARAN  
 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan penjelasan hasil penelitian yang berkaitan dengan disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Tiplas Industri Kecamatan Driyorejo, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari ketiga variabel independen yaitu variabel kualitas produk yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,182 >  $t_{tabel}$  1,990. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Variabel disiplin kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,028 <  $t_{tabel}$

- 1,990. Sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Sedangkan variabel independen kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,579 <  $t_{tabel}$  1,990. Sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
3. variabel independen yaitu variabel distribusi produk yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,415 >  $t_{tabel}$  1,990. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas dan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk langkah-langkah selanjutnya, yaitu :

1. Bagi pihak Toko Sepatu Sandak di Daerah Ngeni Waru Sidoarjo. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Melihat hasil analisis secara keseluruhan, dan dampak yang

paling dominan adalah kualitas produk oleh karena itu hendaknya Toko Sepatu Sandal di Daerah Ngeni Waru Sidoarjo lebih meningkatkan distribusi produk sehingga kepuasan konsumen dapat meningkat. sedangkan kualitas layanan perlu di evaluasi apa yang menyebabkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## Daftar Pustaka

N . M Arsyanti, and S. R. Tri Astuti, (2016) "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang)," Diponegoro Journal of Management, vol. 5, no. 2, pp. 291-301.

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsument Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. SOLO CENTRAL TAXI DI SURAKARTA.

Analisis Pengaruh Promosi, Motivasi Dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening.

2615-6237

Jurnal

Ecopreneur.12

Fakultas Ekonomi dan

Bisnis UMAHA

Analisis Kualitas Produk Dalam  
Menjaga Kepercayaan Konsumen  
Kualitas Pelayanan Dimensi dan  
Cara Mengukurnya.

Indah Bordir Sidoarjo.

Penghubung Dan Metode Saving  
Matrix.

Optimalisasi Distribusi Produk  
Menggunakan Daerah