



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN
ASIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI KIOS DILA TENGGARONG**

SKRIPSI

SITI NURPADILA
NPM : 220215157

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2026**



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN ASIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KIOS DILA TENGGARONG

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian skripsi pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

SITI NURPADILA
NPM : 220215157

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah proposal dengan judul :

“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN ASIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KIOS DILA TENGGARONG”

Tidak terdapat Karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh Gelar Akademik di Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah proposal ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Proposal ini di gugurkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 22 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Tenggarong, 06 Mei 2026

Menyatakan

C975A0X012053002

SITI NURPADILA
NPM : 220215157

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : SITI NURPADILA
NPM : 220215157
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi membangun ilmu pengetahuan, menyetujui dan memberikan hak kepada Fakultas Ekonomi Universitas Kutai Kartanegara, untuk mempublikasikan karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN
ASIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI KIOS DILA TENGGARONG”**

Dengan pemberian Hak ini Fakultas Ekonomi Universitas Kutai Kartanegara, sekaligus berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tenggarong, 6 Mei 2026
Mahasiswa,



SITI NURPADILA
NPM: 220215157

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal ini diajukan oleh :

Nama : SITI NURPADILA

NPM : 220215157

Program studi : Manajemen

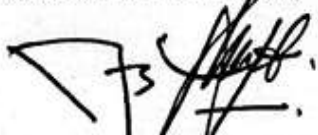
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Kutai Kartanegara

Judul Proposal : “ PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN ASIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KIOS DILA TENGGARONG” Telah berhasil di pertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

MENYETUJUI

DOSEN PEMBIMBING I,


Ir. AWANG YACOU B L., MM
NIDN.1111106701

DOSEN PEMBIMBING II,


JOHANSYAH., S.E., M.M
NIDN.112107201

Ditetapkan di : Tenggarong

Tanggal : 6 Mei 2026

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN


ALI AKBAR SE., M.Si
NIK. 110271015101177



PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VI/2023 Tanggal, 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No.27 Telp : 661821 – 661822 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : Febis.unikarta.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa pada hari Sabtu, 09 Mei 2026 di Kampus Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat :

1. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022;
2. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022;
3. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-SK.D/IX/2022, 26 September 2022, tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;
4. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor 157/FEBIS-01-SK/VII/2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;

MEMPERHATIKAN : 1. Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua);
2. Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian;
3. Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Dengan Susunan Anggota Penguji :

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1.	Ir.Awang Yacoub L.MM	1.....
2.	Heru Suprpto,SE.,M.Si	2.....
3.	Johansyah,SE.,MM	3.....

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

NAMA : SITI NURPADILA
NPM : 220215157
FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN ASIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KIOS DILA TENGGARONG

DINYATAKAN : A (LULUS)
IPK : 3,77
PREDIKAT LULUSAN : DENGAN PUJIAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi



Sekretaris,

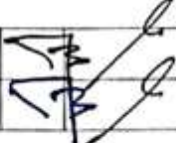
Diah Nunik Puji Astuti, SE
NIK : 99 0108 208 200286

NAMA PTS : UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

1. NAMA MAHASISWA : SITI NURPADILA
2. NPM : 220215157
3. PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
4. JURUSAN : MANAJEMEN
5. JUDUL SKRIPSI : " PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK IKAN ASIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KIOS DILA TENGGARONG "
6. PEMBIMBING SKRIPSI : 1. Ir .AWANG YACOUB L., MM
2. JOHANSYAH., S.E., MM
7. TANGGAL PENGAJUAN RANCANGAN PROPOSAL : 1 September 2025
8. JADWAL KONSULTASI :

Tgl/Bln/Tahun	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
08 Agustus 2025			Survei awal pada objek rencana penelitian proposal
01 September 2025			Pengajuan judul ke Kaprodi
01 November 2025			Menerima surat Kaprodi atas persetujuan judul
10 November 2025			Mulai melakukan penulisan proposal
27 November 2025			Konsultasi proposal bab I, II, dan III
12 Februari 2025			Mengikuti seminar proposal
16 Februari 2026			Revisi seminar proposal
01 Maret 2026			S.K Mengadakan penelitian dikeluarkan
05 Maret 2026			Penelitian & penulisan hasil penelitian
20 April 2026			Konsultasi bab VI, V, VI pada pembimbing II
22 April 2026			Konsultasi bab VI, V, VI pada pembimbing I

02 Mei 2026		Mengikuti seminar hasil penelitian
09 Mei 2026		Mengikuti ujian akhir skripsi

9. TANGGAL SELESAI PENULISAN SKRIPSI : 09 MEI 2026
 10. KETERANGAN : LULUS
 11. TELAH DIEVALUASI/ DIUJI DENGAN NILAI : A

MENYETUJUI

DOSEN PEMBIMBING I,


Ir. AWANG YACOU B L., MM
 NIDN.1111106701

DOSEN PEMBIMBING II,


JOHANSYAH., S.E., M.M
 NIDN.112107201

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
 EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KUTAI
 KARTANEGARA


ALLAKBAR, SE., M.SI
 NIK. 11027101510117

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Siti Nurpadila, lahir di Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, pada 31 Maret 2003, merupakan anak bungsu dari empat bersaudara, putri dari almarhum Robi Darwis dan Rosita.

Pendidikan dimulai dari SD 028 Tenggarong pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2016, melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Melanjutkan Sekolah Menengah Atas SMA Negeri 2 Tenggarong dan lulus pada tahun 2022. Dan melanjutkan Pendidikan pada tahun 2022 di Universitas Kutai Kartanegara jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada ALLAH SWT, karena atas berkat dan rahmat-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul : “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Ikan Asin Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kios Dila Tenggarong”.

Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kutai Kartanegara, Tenggarong. Saya ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasih saya kepada berbagai pihak yang telah berkontribusi pada keberhasilan penelitian ini, termasuk :

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara, selaku pimpinan Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Dekan, Wakil dekan, Para Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara, yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan proposal ini.
3. Bapak Ir. Awang Yacoub L.,MM selaku dosen pembimbing pertama saya dan Bapak Johansyah S.E.,M.M selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membimbing hingga selesainya proposal ini.
4. Ibu Rosita, sebagai orang tua beserta keluarga besar, telah memberikan kasih sayang dan pengorbanan yang luar biasa.
5. Orang terdekatku Rahman yang memberikan semangat dan dukungan agar cepat selesai dalam penulisan ini
6. Serta sahabat dan teman-teman yang sangat banyak memberikan saya dorongan, semangat, sumbangan pemikiran serta membantu peneliti dalam menyelesaikan proposal ini.

Akhir kata, semoga ALLAH SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, semoga proposal ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Tenggarong, 06 Mei 2026

Peneliti

RINGKASAN

Siti Nurpadila 2026, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Ikan Asin Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kios Dila Tenggaraong” Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara di bawah bimbingan Bapak Ir. Awang Yacoub L., MM dan Bapak Johansyah., S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk ikan asin terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel Mediasi, yang dilakukan pada Kios Dila di Tenggaraong, Kabupaten Kutai Kartanegara.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengunjungi kios Dila di Tenggaraong, dengan total 10 orang setiap hari, sehingga dalam satu minggu mencapai 70 orang. Metode pengambilan sampel dilakukan melalui purposive sampling, dengan kriteria bahwa konsumen telah melakukan pembelian di kios Dila di Tenggaraong setidaknya satu kali, menggunakan rumus Slovin dan mendapatkan penjumlahan hasil sampel 61 Orang.

Penelitian ini menggunakan analisis data Structural Equation Modelling (SEM) dengan menggunakan Program Partial Least Square (PLS) untuk menguji ketujuh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Masing-masing hipotesis akan dianalisis menggunakan software SmartPLS 4 untuk menguji hubungan antar variable. PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (variance).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Siti Nurpadila, 2026, *“The Effect of Price and Product Quality of Salted Fish on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediating Variable at Kios Dila Tenggara”*, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Kutai Kartanegara, under the supervision of Ir. Awang Yacoub L., MM and Johansyah, S.E., M.M.

This study aims to analyze the effect of price and product quality of salted fish on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable, conducted at Kios Dila in Tenggara, Kutai Kartanegara Regency.

The population in this study consists of consumers who visit Kios Dila in Tenggara, totaling 10 people per day, or 70 people per week. The sampling method was conducted using purposive sampling, with the criteria that consumers had purchased at Kios Dila at least once. The sample size was calculated using Slovin’s formula, resulting in 61 respondents.

This study uses Structural Equation Modeling (SEM) for data analysis with the Partial Least Square (PLS) method to test the seven hypotheses proposed. Each hypothesis will be analyzed using SmartPLS 4 software to examine the relationships between variables. PLS is a component-based or variance-based structural equation modeling method.

The results of this study indicate that Price has a significant effect on Customer Satisfaction. Product Quality has a significant effect on Customer Satisfaction. Price does not have a significant effect on Customer Loyalty. Product Quality has a significant effect on Customer Loyalty. Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty. Price has a significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. Product Quality has a significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
RINGKASAN	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.1.1. Pramesti dan Chasanah, (2021).	10
2.1.2. Fika Dhahiratul Erliana dan Hanifa Sri Nuryani, (2026).	10
2.1.3. Melgi Puji Utari, Lita Permata Sari, dan Minullah (2025).	11
2.1.4. Agus Mulyono, Danang Wahyudi, (2021).	12
2.1.5. Ratnawati, Jamil Rifani (2024).	13
2.1.6. Ferdinand et.,al (2024).	13
2.1.7. Imtihan dan Irwandi (2021).	14
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1. Manajemen	15
2.2.1.1. Pengertian Manajemen	15
2.2.1.2. Fungsi Manajemen.....	16

2.2.2.	Konsep Manajemen Pemasaran	16
2.2.2.1.	Pengertian Pemasaran	16
2.2.2.2.	Pengertian Manajemen Pemasaran	17
2.2.2.3.	Fungsi Manajemen Pemasaran	17
2.2.3.	Konsep Harga	18
2.2.3.1.	Pengertian Harga.....	18
2.2.3.2.	Karakteristik Harga.....	19
2.2.4.	Konsep Kualitas Produk	19
2.2.4.1.	Pengertian Kualitas Produk	19
2.2.4.2.	Indikator Kualitas Produk.....	20
2.2.5.	Konsep Loyalitas Pelanggan	20
2.2.5.1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2.5.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	21
2.2.5.3.	Indikator Loyalitas Pelanggan	22
2.2.6.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.6.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.6.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.6.3.	Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.2.7.	Hubungan Antar Variabel.....	27
2.2.7.1.	Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.2.7.2.	Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.2.7.3.	Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.7.4.	Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.2.7.5.	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.2.7.6.	Hubungann Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	30
2.2.7.7.	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.	Kerangka Berpikir	31
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	33
2.5.	Definisi Konsepsional	33

BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Definisi Operasional.....	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.4. Perincian Data yang Diperlukan.....	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.6. Alat Analisis Dan Pengujian Hipotesis	38
3.6.1. Merancang <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	39
3.6.2. Konstruksi Persamaan Struktural	40
3.6.3. Estimasi Koefisien Jalur, <i>Loading</i> dan <i>Weight</i>	41
3.6.4. Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	42
3.6.5. <i>Goodness of fit</i>	42
3.6.6. Jenis - Jenis Mediasi	44
1.6. Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1. Profil Kios Dila Tenggara	47
4.2. Hasil Penelitian	47
4.3. Karakteristik Responden	48
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	62
5.1. Analisis Data	62
5.1.1. Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
5.1.1.1. Uji Validitas Dengan <i>Convergent Validity</i>	62
5.1.1.2. Uji Validitas Dengan <i>Discriminant Validity</i>	64
5.1.1.3. <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	65
5.1.1.4. Uji Reliabilitas Dengan <i>Composite Reliability</i>	66
5.1.2. Uji Multikolinieritas	67
5.1.3. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	68
5.1.3.1. Analisis Variasi R-Square.....	68
5.1.4. Pengujian Hipotesis	69
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian	73
5.3. Keterbatasan Penelitian	83

BAB VI PENUTUP	85
6.1. Kesimpulan.....	85
6.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar Pelaku Usaha Ikan Asin Haruan Di Tenggarong.....	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Dan Kualitas Produk Usaha Ikan Asin Haruan Di Tenggarong	4
Tabel 3. 1 Jenis Mediasi.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	48
Tabel 4. 2 Harga Yang Terjangkau (X1.1).....	50
Tabel 4. 3 Kesesuaian Harga (X1.2)	51
Tabel 4. 4 Daya Saing Harga (X1.3).....	51
Tabel 4. 5 Keadilan Harga (X1.4).....	52
Tabel 4. 6 Daya Tahan Produk (X2.1)	53
Tabel 4. 7 Keistimewaan Produk (X2.2).....	53
Tabel 4. 8 Keandalan Produk (X2.3)	54
Tabel 4. 9 Kesesuaian Dengan Spesifikasi (X2,4).....	55
Tabel 4. 10 Melakukan Pembelian Ulang (Y1.1)	56
Tabel 4. 11 Pembelian Lintas Produk (Y1.2).....	56
Tabel 4. 12 Merekomendasikan Produk (Y1.3)	57
Tabel 4. 13 Tidak Mudah Berpindah Ke Produk Pesaing (Y1.4)	57
Tabel 4. 14 Kepuasan Terhadap Produk (Z1.1)	58
Tabel 4. 15 Kepuasan Terhadap Harga (Z1.2).....	59
Tabel 4. 16 Kemudahan Akses Lokasi (Z1.3).....	60
Tabel 4. 17 Kepuasan Terhadap Pelayanan (Z1.4)	60
Tabel 5. 1 <i>Outer Loading</i>	63
Tabel 5. 2 <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 5. 3 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 5. 4 <i>Correlations Of The Latent Variables</i> Dan Akar AVE.....	66
Tabel 5. 5 <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 5. 6 <i>Inner VIF Value</i>	67
Tabel 5. 7 Nilai <i>R-Square</i>	68
Tabel 5. 8 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	69

Tabel 5. 9 <i>Path Coefficients</i>	70
Tabel 5. 10 <i>Indirect Effect</i>	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3. 1 Model Analisis Persamaan Struktural	40
Gambar 5. 1 Diagram PLS Algoritma.....	63
Gambar 5. 2 Output Diagram Dari Bootstrapping	70