



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus Pada Konsumen PT JAYA PLASTIK RAYA PATI)**

Disusun Oleh

Naila Royyani Sabila

NIM : 2019-11-068

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2023



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus Pada Konsumen PT JAYA PLASTIK RAYA PATI)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

NAILA ROYYANI SABILA

2019-11-068

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Konsumen PT JAYA PLASTIK RAYA PATI)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal... 2 November 2023

Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)

NIDN. 0628048702

Pembimbing II



(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M)

NIDN. 0615079303

Mengetahui,
Ketua Progam Studi Manajemen



(Neor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Konsumen PT JAYA PLASTIK RAYA PATI)**

Nama : Naila Royyani Sabila

NIM : 2019-11-068


Program Studi: Manajemen


Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2023

Mengetahui,
Ketua Progam Studi

Pembimbing I


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN.0024037701



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN.0628048702

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 06160777304


(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”(Q.S Al-Baqarah:286)

“Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetep berjuang ya!”

“LAMBAT BUKAN BERARTI TERTINGGAL. CEPAT BUKAN BERARTI HEBAT.NYATANYA SEMUA AKAN DIGARIS *FINISH* DIWAKTU YANG TEPAT”

“ Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada kedua orangtua saya tercinta,dosen pembimbing,sahabat,pasangan dan teman-teman yang selalu memberikan support untuk menyelesaikan skripsi ini dan juga untuk orang-orang yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai?”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Konsumen PT. JAYA PLASTIK RAYA PATI)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Saw. yang dinantikan syafaatnya di yaumul akhir. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari semua pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kemudahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir Sudarsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Rhealin Hening Kararti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II ,yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Papah saya tercinta Alm. H. MR Sudarsono yang paling saya rindukan. Terimakasih untuk semua yang engkau berikan. Perhatian, kasih sayang dan cinta yang paling besar untuk anak gadis terkecilmu ini. Engkaulah cinta pertama saya, untukmu saya ucapkan terimakasih banyak karena telah membesarkan dan menyanggiku sepenuh hati “Al-Fatihah Pah”. Serta terkhusus mama saya wanita cantikku terkasih dan tersayang ibunda Hj. Asyrifah, wanita hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar “SARJANA” dan selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan saya. Terima kasih untuk semua doa dan dukungan mama , saya bisa berada dititik sekarang. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi ya ma. Mama harus selalu ada disetiap perjalanan, proses dan pencapaian hidup saya. *I love you more more more and more.*
8. Kakak laki-laki saya tercinta Mohammad Rijal Ardli yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi yang saya kerjakan. Serta untuk kakak ipar perempuan saya Rossyta Puspawati yang selalu memberikan semangat dan support untuk saya, agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

9. Sahabat-sahabatku “Chillgirls” terimakasih banyak telah memberikan motivasi,dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan melancarkan proses penelitian dari awal sampai selesainya skripsi ini
11. Terakhir, terimakasih untuk perempuan sederhana namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, diri saya sendiri NAILA ROYYANI SABILA. Seseorang yang berumur 22 tahun saat menyelesaikan karya tulis ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin,ini merupakan sebuah achievement yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.Terima kasih telah hadir didunia walaupun mungkin tidak sedikit yang tidak ikut serta merayakan dirimu di dunia namun selalu bersyukur karena masih banyak pula manusia yang dengan bahagia merayakan dirimu. Terima kasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri dititik ini,walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada,Naila. Rayakan selalu kehadiranmu di dunia ini tentang semua hal yang membuatmu hidup. Pastikan jiwamu selalu menjadi bagian dari hal baik di alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkannya.

Kudus, 2023

Penulis,

Naila Royyani Sabila

201911068

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Konsumen PT Jaya Raya Plastik Pati)**

Naila Royyani Sabila
201911068

Pembimbing 1 : Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2 : Rhealin Hening Kararti, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap minat beli ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang telah melakukan pembelian di PT Jaya Raya Plastik Pati. Sampel pada penelitian ini sebanyak 25 x 5 atau 125 responden. Analisis data yang digunakan (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen tidak mampu menjadi variabel intervening antara kualitas produk terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen tidak mampu menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen tidak mampu menjadi variabel intervening antara kepercayaan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Minat Beli Ulang, Kepuasan Konsumen*

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND TRUST
on Repeat Purchase Intention WITH CONSUMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE
(Case Study on Consumers of PT Jaya Raya Plastik Pati)**

Naila Royyani Sabila
201911068

Pembimbing 1 : Nurul Rizka Arumsari,S.E.,M.M
2 : Rhealin Hening Kararti,S.E.,M.M

**UNIVERSITY OF MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACT

This study aims to analyze product quality, service quality, trust in repurchase intention with customer satisfaction as an intervening variable. The population in this study are consumers who have made purchases at PT Jaya Raya Plastik Pati. The sample in this study was 25 x 5 or 125 respondents. Data analysis using (SEM) which is operated through the AMOS program. The results showed that product quality had a negative and insignificant effect on customer satisfaction, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, trust had a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality had a positive and significant effect on repurchase intention, service quality had a positive and significant effect on repurchase intention, trust had a positive and significant effect on repurchase intention, customer satisfaction had a positive and significant effect on repurchase intention, customer satisfaction was unable to be an intervening variable between product quality and repurchase intention, customer satisfaction was unable to be an intervening variable between service quality and repurchase intention, customer satisfaction was unable to be an intervening variable between trust and repurchase intention.

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Trust, Repurchase Interest, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR	
ISI.....	vii
DAFTAR	
TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB	
I.....	Error!
Bookmark not defined.	
PENDAHULUAN.....	
Error! Bookmark not defined.	
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB

II.....Error!

Bookmark not defined.

TINJAUAN

PUSTAKA.....Error!

Bookmark not defined.

2.1 Landasan Teori **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Minat Beli Ulang Menurut Para Ahli.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Indikator Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Aspek dalam Minat beli ulang **Error! Bookmark not defined.**

2.2 Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2.2 Indikator Kepuasan Kosumen **Error! Bookmark not defined.**

2.2.3 Metode dalam mengukur Kepuasan Konsumen ... **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**

2.3.1 Pengertian Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk.....**Error! Bookmark not defined.**

2.3.3 Indikator Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**

2.4 Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4.4	Faktor Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Pengertian Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Faktor Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	Indikator Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.6	Tinjauan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.7	Pengaruh Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.7.1	Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1)	Error! Bookmark not defined.
2.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1)	Error! Bookmark not defined.
2.7.3	Pengaruh Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1)	Error! Bookmark not defined.
2.7.4	Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Minat Beli Ulang (Y2)	Error! Bookmark not defined.
2.7.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y2)	Error! Bookmark not defined.
2.7.6	Pengaruh Kepercayaan (X3) terhadap Minat Beli Ulang (Y2).	Error! Bookmark not defined.
2.7.7	Pengaruh Kepuasan Konsumen (Y1) terhadap Minat Beli Ulang (Y2)	Error! Bookmark not defined.

2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.9	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB		
III.....		Error!
Bookmark not defined.		
METODE		
PENELITIAN.....		Error!
Bookmark not defined.		
3.1	Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Jenis Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.6	Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Pemeriksaan Data (<i>Editing</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Pemberian Kode (<i>Coding</i>).....	Error! Bookmark not defined.

3.6.3	Pemasukan Data (Entry)	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Penyusunan Data (Tabulating).....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB

IV.....	Error!
---------	---------------

Bookmark not defined.

HASIL DAN

PEMBAHASAN.....	Error!
-----------------	---------------

Bookmark not defined.

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk (X1).....	Error!
	Bookmark not defined.	
4.2.3	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	Error!
	Bookmark not defined.	
4.2.4	Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan (X3)	Error!
	Bookmark not defined.	
4.2.5	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)....	Error!

Bookmark not defined.

4.2.6 Tanggapan Responden Variabel Minat Beli Ulang (Y2).....**Error!**

Bookmark not defined.

4.3 Uji Instrumen Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Uji Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan**Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Uji Variabel Eksogen Setelah Perbaikan**Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Uji Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Uji Variabel Endogen Setelah Perbaikan**Error! Bookmark not defined.**

4.3.5 Full Measurement..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.6 Uji Validitas & Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.7 Full Model SEM..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4 Uji Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5 Analisis Pengaruh Tidak Langsung..... **Error! Bookmark not defined.**

4.6 Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.**Error! Bookmark not defined.**

4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....**Error!**

Bookmark not defined.

4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....**Error!**

Bookmark not defined.

4.6.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....**Error!**

Bookmark not defined.

4.6.6 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang.....**Error!**

Bookmark not defined.

4.6.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang ...**Error!**

Bookmark not defined.

BAB

V.....**Error!**

Bookmark not defined.

KESIMPULAN DAN

SARAN.....**Error! Bookmark not**

defined.

5.1 Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR

PUSTAKA.....**Error!**

Bookmark not defined.

LAMPIRAN -

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark**

not defined.



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 <i>Comparative Fit Index</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan/Pendidikan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Frekuensi Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Evaluasi Nilai Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan Model	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Evaluasi Nilai Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan Model	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Evaluasi Nilai Variabel Endogen Sebelum Perbaikan Model.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Evaluasi Nilai Variabel Endogen Setelah Perbaikan Model.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Nilai Korelasi Antar Konstruk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Uji <i>Convergent Validity</i>	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 15 Uji <i>Average Variance Extracted</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Uji <i>Discriminant Validity</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Pengujian Goodness of fit Full Model	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Uji Outlier	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi (<i>Squared Multiple Correlation</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 23 Pengujian <i>Indirect Effect</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Jumlah Penentu Pelanggan Tahun 2020-2023.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Uji Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Uji Variabel Eksogen Setelah Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Uji Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Uji Variabel Endogen Setelah Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Hasil Uji <i>Full Measurement</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 (Hasil Uji <i>Full Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.

