# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

**(Studi pada Pengguna WiFi PT. AS NET Teknologi Indonesia)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen


Disusun Oleh:

**SAMSUL MA'ARIF**

**20220510255**






**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KUNINGAN**


**2026**

# LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Pada Pengguna WiFi PT. AS NET Teknologi Indonesia)**


Oleh :

**SAMSUL MA' ARIF**

**20220510255**


Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 22 Juni 2026 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan

**Susunan Dewan Penguji :**

| Penguji I | Penguji II | Penguji III |
|---|---|---|
| **Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S. E., M.Si** | **Dr. Tatang Rois, S.E., M.Si** | **Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M** |
| **NIK. 41038971055** | **NIK. 4103091295** | **NIK. 410101910251** |

## LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Pada Pengguna WiFi PT. AS NET Teknologi Indonesia)**

Oleh :

**SAMSUL MA' ARIF**
**20220510255**

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING :

Kuningan, Juni 2026

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| **Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, S.E., M.Si** | **Dr. Tatang Rois, S.E., M.Si** |
| **NIP. 197108012000031002** | **NIK. 4103091295** |

***Mengetahui,***

| Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, | Kepala Program Studi Manajemen, |
|---|---|
| **Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani., S.E., M.Si.** | **Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M** |
| **NIK. 41038971054** | **NIK. 410104930220** |

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

"Tidak ada yang peduli dengan nasibmu, bertempurlah selayaknya seorang pria sejati, hancur, menghilang, dan menang"

- Avenged Sevenfold -

### PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan ini kecuali lembar persembahan. *Bismillahirrahmanirrahim* skripsi ini penulis persembahkan untuk: Kedua orang tua penulis tercinta Bapak Sukadi dan Ibu Oom Komariah tersayang. Dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak-anaknya, terutama kepada anak bungsunya ini, mereka selalu mengusahakan semuanya untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap atas dan dasar. Kepada bapak tercinta, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ke tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam Pendidikan sampai ke Tingkat ini, dan terima kasih sudah menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk mamah tersayang, terima kasih atas segala do'a, pesan, motivasi, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang yang mungkin tiada batasnya, yang tak pernah pudar oleh waktu, atas kesabaran pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak dan Mamah.

## PERNYATAAN OTENTISITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pengguna WiFi PT. AS NET Teknologi Indonesia)"** merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiasi dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya.

Seluruh sumber yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau terdapat pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Kuningan, Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,




**SAMSUL MA'ARIF**

**NIM 20220510255**

# ABSTRAK

**SAMSUL MA'ARIF. 20220510255. 2026. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei pada Pengguna WiFi PT. AS NET Teknologi Indonesia)". Skripsi, Program Studi Manajemen. Universitas Kuningan. Pembimbing I: Dr. H. Ayus A. Yusuf, M.Si. Pembimbing II: Dr. Tatang Rois, S.E., M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan purna jual, persepsi harga, dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna layanan WiFi PT. AS NET Teknologi Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 292 responden dengan teknik sampling jenuh. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis) dan uji Sobel dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan purna jual, persepsi harga, dan kualitas produk masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maupun loyalitas konsumen. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, serta mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan purna jual, persepsi harga, dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pengguna WiFi PT. AS NET Teknologi Indonesia.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Purna Jual, Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen.**

## ABSTRACT

***SAMSUL MA'ARIF. 20220510255. 2026. "THE INFLUENCE OF AFTER-SALES SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (Survey on WiFi Users of PT. AS NET Teknologi Indonesia)". Thesis, Management Study Program. Kuningan University. Advisor I:*** **Dr. H. Ayus A. Yusuf, M.Si.** ***Advisor II:*** **Dr. Tatang Rois, S.E., M.Si.**

*This study aims to determine and analyze the influence of after-sales service quality, price perception, and product quality on consumer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable among WiFi users of PT. AS NET Teknologi Indonesia. This research uses a quantitative method with a descriptive and verificative approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 292 respondents using saturated sampling technique. Data analysis techniques used path analysis and the Sobel test with the help of the SPSS program. The results showed that after-sales service quality, price perception, and product quality each had a positive and significant effect on both customer satisfaction and consumer loyalty. In addition, customer satisfaction is proven to have a positive and significant effect on consumer loyalty, and is able to mediate the effect of after-sales service quality, price perception, and product quality on consumer loyalty among WiFi users of PT. AS NET Teknologi Indonesia.*



***Keywords: After-Sales Service Quality, Price Perception, Product Quality, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty.***

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas taufiq, hidayah, karunia, dan rahmat-Nya yang senantiasa membimbing manusia untuk beribadah dan menjadi pribadi yang lebih baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, tabi'in, dan seluruh umatnya.

Alhamdulliah, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Purna Jual dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. AS NET Teknologi Indonesia)" dengan baik dan sesuai waktunya.

Penulisan skripsi ini tidak akan sempurna tanpa bantuan dari beberapa pihak. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dalam pemilihan kata, penyajian, maupun pembahasan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca guna perbaikan di masa mendatang. Demikian skripsi ini peneliti susun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan peneliti sendiri. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala urusan peneliti dalam menggapai hasil yang diharapkan. Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Kuningan, 7 April 2026

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur penulis panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat-Nya penyusunan skripsi telah selesai, dengan sepenuh hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, kakak penulis, dan seluruh keluarga penulis yang telah menemani penulis selama 22 Tahun lamanya hidup dalam suka dan duka. Terima kasih atas semua kasih sayang, doa-doa, harapan, dan bimbingan yang telah diberikan oleh kedua orang tua saya, Tak lupa rasa terima kasih penulis ucapkan untuk diri penulis sendiri yang sudah kuat menerjang segala benturan, dan cobaan, terima kasih sudah kuat sampai sejauh ini. I PROUD OF U.
2. Bapak Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si. selaku dosen pembimbing 1 dan Wakil Dekan Universitas Kuningan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, saran dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Tatang Rois, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, petunjuk, dan arahan-Nya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., ME.Sy selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
5. Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Kuningan.
6. Dr. Anna Fitri Hindriana, M.Si, selaku Rektor Universitas Kuningan.
7. Bapak Oding Syafrudin, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomis dan Bisnis yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan ilmu serta pembelajaran yang berharga dan berguna untuk penulis selama menjalankan studi.
9. Terima kasih untuk teman-teman KKN 06 Sukamaju yang sudah mau diajak kerja sama, terima kasih atas saran dan masukan kalian, dan terima kasih sudah menjadi teman yang sangat berharga dalam kehidupan penulis.

10. Terima kasih untuk teman-teman Kelas Manajemen 10 sudah saling asah, asih, dan asuh. Penulis ucapkan terima kasih sudah saling membantu satu sama lain dan telah hadir dalam suka duka penulis. Panjang umur hal-hal kebaikan.
11. Untuk teman-teman Kampus 3, penulis ucapkan sangat-sangat berterima kasih kepada kalian karena sudah menjadi bagian dari dalam hidup penulis.

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**PERNYATAAN OTENTISITAS**

**ABSTRAK** ..... **i**

**ABSTRACT** ..... **ii**

**KATA PENGANTAR** ..... **iii**

**UCAPAN TERIMA KASIH** ..... **iv**

**DAFTAR ISI** ..... **vi**

**DAFTAR TABEL** ..... **x**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xii**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xiii**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Penelitian ..... 9

1.4 Manfaat Penelitian ..... 10

1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 10

1.4.2 Manfaat Praktis ..... 10

**BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS** **12**

2.1 Landasan Teori ..... 12

2.1.1 Loyalitas Konsumen ..... 12

2.1.2 Kualitas Pelayanan Purna Jual ..... 16

2.1.3 Persepsi Harga ..... 19

2.1.4 Kualitas Produk ..... 22

2.1.5 Kepuasan Pelanggan ..... 25

2.2 Hubungan Antar Variabel ..... 29

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan....29
2.2.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan....30
2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan....30
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Purna Jual terhadap Loyalitas Konsumen....31
2.2.5 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen....32
2.2.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen....33
2.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen....33
2.2.8 Peran Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi....34
2.3 Penelitian Terdahulu....35
2.4 Kerangka Berpikir....40
2.5 Hipotesis....43
**BAB III METODE PENELITIAN....45**
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan....45
3.2 Operasionalisasi Variabel....45
3.3 Populasi dan Sampel....52
3.3.1 Populasi....52
3.3.2 Sampel....53
3.4 Jenis dan Sumber Data....53
3.4.1 Jenis Data....53
3.4.2 Sumber Data....54
3.5 Teknik Pengumpulan Data....54
3.6 Uji Instrumen....55
3.6.1 Uji Validitas....55
3.6.2 Uji Reliabilitas....59
3.7 Teknik Analisis Data....61
3.7.2 Analisis Deskriptif....61
3.7.3 Uji Asumsi Klasik....63

3.7.4 Analisis Jalur (*Path Analysis)* ..... 64
3.7.5 Pengujian Hipotesis ..... 67
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 70**
4.1 Hasil Penelitian ..... 70
4.1.1 Gambaran Umum PT. AS NET Teknologi Indonesia ..... 70
4.1.2 Karakteristik Umum Responden ..... 71
4.2 Teknik Analisis Data ..... 74
4.2.1 Analisis Deskriptif ..... 74
4.3 Uji Asumsi Klasik ..... 83
4.3.1 Uji Normalitas ..... 83
4.3.2 Uji Multikolinearitas ..... 84
4.3.3 Uji Heterokedastisitas ..... 85
4.4 Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 86
4.5 Analisis Jalur (*Path Analysis)* ..... 89
4.5.1 Model Path 1 ..... 89
4.5.2 Model Path 2 ..... 91
4.6 Pengujian Hipotesis ..... 93
4.6.1 Uji Parsial (Uji T) ..... 93
4.6.2 Uji Sobel (*Sobel Test)* ..... 96
4.7 Pembahasan ..... 100
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Purna Jual (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) ..... 101
4.7.2 Pengaruh Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) 102
4.7.3 Pengaruh Kualitas Produk (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) 103
4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Purna Jual (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) ..... 104

4.7.5 Pengaruh Persepsi Harga (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) 105
4.7.6 Pengaruh Kualitas Produk (X3) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) 106
4.7.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) 107
4.7.8 Peran Kepuasan Pelanggan (Z) dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Purna Jual (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) .....108
4.7.9 Peran Kepuasan Pelanggan (Z) dalam Memediasi Persepsi Harga (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) .....109
4.7.10 Peran Kepuasan Pelanggan (Z) dalam Memediasi Kualitas Produk (X3) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....110
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....112**
5.1 Kesimpulan.....112
5.2 Saran .....113
5.2.1 Saran Praktis bagi PT. AS NET Teknologi Indonesia.....113
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya .....114
**DAFTAR PUSTAKA.....115**
**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 1**
**RIWAYAT HIDUP PENULIS ..... 87**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tren Pertumbuhan Internet di Indonesia ..... 1
Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan PT AS NET Teknologi Indonesia Tahun 2025 . 3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 36
Tabel 3.1 Operasional Variabel ..... 46
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Purna Jual (X1)..... 56
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X2) ..... 57
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3) ..... 57
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) ..... 58
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) ..... 58
Tabel 3.7 Realibilitas Seluruh Variabel ..... 60
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia 71
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 71
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 72
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 73
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan..... 73
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif..... 74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Purna Jual (X1)..... 75
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Harga (X2)..... 77
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk (X3)..... 79
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)..... 80
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Loyalitas Konsumen (Y)..... 82
Tabel 4.12 Uji Normalitas ..... 84
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas ..... 85
Tabel 4.14 Uji Heterokedastisitas ..... 86
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Persamaan 1 ..... 87
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi Persamaan 2 ..... 88
Tabel 4.17 Model Path 1 (Coefficients) ..... 89
Tabel 4.18 Model Summary Path 1..... 90

Tabel 4.19 Model Path 2 (Coefficients) ..... 91
Tabel 4.20 Model Summary Path 2 ..... 92
Tabel 4.21 Uji t (Parsial) Persamaan 1 ..... 94
Tabel 4.22 Uji t (Parsial) Persamaan 2 ..... 95
Tabel 4.23 Acuan Perhitungan Sobel Test ..... 97
Tabel 4.24 Acuan Perhitungan Sobel Test ..... 98
Tabel 4.25 Acuan Perhitungan Sobel Test ..... 99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan dan Churn Pelanggan PT. AS NET (2023-2025)3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....43
Gambar 3.1 Analisis Jalur Path.....66
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT. AS Net ..... 70
Gambar 4.2 Substruktural 1 .....91
Gambar 4.3 Sub Struktural 2.....93
Gambar 4.4 Output Calculator Sobel.....97
Gambar 4.5 Output Calculator Sobel.....98
Gambar 4.6 Output Calculator Sobel.....100

## DAFTAR LAMPIRAN


**Lampiran A** : Lampiran A.1. Surat Pengantar Bimbingan Skirpsi
Lampiran A.2. Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan (TAK)
Lampiran A.3. Berita Acara Bimbingan Skripsi

**Lampiran B** : Lampiran B.1. Surat Permohonan Pengisian Angkets
Lampiran B.2. Angket Penelitian

**Lampiran C** : Lampiran C.1 Data Responden
Lampiran C.2. Tabulasi Data Variabel X1
Lampiran C.3. Tabulasi Data Variabel X2
Lampiran C.4. Tabulasi Data Variabel X3
Lampiran C.5. Tabulasi Data Variabel Y
Lampiran C.6. Tabulasi Data Variabel Z

**Lampiran D** : Lampiran D.1.Uji Validitas Kualitas Pelayanan Purna Jual (X1)
Lampiran D.2. Uji Validitas Persepsi Harga (X2)
Lampiran D.3. Uji Validitas Kualitas Produk (X3)
Lampiran D.4. Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)
Lampiran D.5. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
Lampiran D.6. Uji Reliabilitas X, Y, & Z
Lampiran D.7. Uji Asumsi Klasik Normalitas
Lampiran D.8. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas
Lampiran D.9. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitass
Lampiran D.10. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

**Lampiran E** : Lampiran E.1. Hasil Persentase Tanggapan Responden
Lampiran E. 2. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

**Lampiran F** : Daftar Riwayat Hidup (*Curriculum Vitae)*