

202110160311370
Elsa Ayu Lestari
Prodi Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM SEBLAK
GONDEZ DI KEPANJEN KAB. MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:
Elsa Ayu Lestari
202110160311370

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM SEBLAK GONDEZ
DI KEPANJEN KAB. MALANG**

Oleh :
Elsa Ayu Lestari

202110160311370

Diterima dan disetujui
pada tanggal 04 Juli 2026

Pembimbing I, **Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**
Pembimbing II, **Novi Puji Lestari, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D.

Ketua Program Studi,
Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM SEBLAK GONDEZ DI KEPANJEN KAB. MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Elsa Ayu Lestari
NIM : 202110160311370
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 04 Juli 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Penguji I : Prof. Dr. Widayat, M.M.

Penguji II : Dr. Rizki Febriani, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Elsa Ayu Lestari
NIM : 202110160311370
Program Studi : Manajemen
Surel : elsa2021370@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 02 Juni 2026

Yang Membuat pernyataan,



Elsa Ayu Lestari

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT SEBLAK GONDEZ MSME IN KEPANJEN,
MALANG REGENCY

Elsa Ayu Lestari
Departement of Management, FEB UMM
E-mail: elsa2021370@gmail.com

ABSTARCT

This study analyzes the effect of product quality and service quality on customer satisfaction in Seblak Gondez Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME) in Kepanjen, Malang Regency. This study uses questionnaire data from a sample of 96 respondents collected through random sampling. This is a quantitative study with a survey method. The testing instruments used include validity and reliability tests. Data analysis methods used include descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, while service quality has a positive but insignificant effect on customer satisfaction. The results show that product quality is the most dominant factor influencing customer satisfaction in Seblak Gondez Kepanjen MSMEs. This shows that customers prioritize product quality such as taste, topping variety, and product suitability compared to consumer reviews or service quality.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction.

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM SEBLAK GONDEZ
DI KEPANJEN KAB. MALANG

Elsa Ayu Lestari
Program Studi Manajemen, FEB UMM
E-mail: elsa2021370@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Seblak Gondez Kepanjen. Penelitian ini menggunakan data kuesioner dari sampel sebanyak 96 responden dengan teknik accidental sampling. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Instrumen pengujian yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan UMKM Seblak Gondez Kepanjen. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan lebih mempertimbangkan kualitas produk seperti rasa, variasi topping, dan kesesuaian produk dibandingkan kualitas layanan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha segalanya, atas percikan kasih, hidayah, trahmat dan tafiqnya, sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Seblak Gondez Kepanjen”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teiring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak M.S. Wahyudi, S.E., M.E., Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M. dan Ibu Novi Puji Lestari, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak atau Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pengalaman serta motivasi kepada penulis selama menempuh proses perkuliahan, sehingga penulis memperoleh banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini maupun dalam kehidupan dimasa mendatang.
6. Cinta pertama sekaligus panutan hidup penulis, Ayahanda Purwanto, dan pintu surga penulis, Ibunda Indah Ayu Ningsih. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, dukungan moral maupun material, serta semangat yang senantiasa diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi tempat pulang terbaik, sumber kekuatan, dan alasan penulis untuk terus berjuang dalam menyelesaikan pendidikan ini. Segala pengorbanan, kerja keras, dan ketulusan yang diberikan selama ini tidak akan pernah dapat terbalaskan. Berkat doa, dukungan, serta kepercayaan yang diberikan, penulis mampu melewati setiap proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepada Bapak dan ibu, orang tua dari calon pasangan hidup saya, terimakasih atas doa, kasih sayang dan kepercayaan yang diberikan. Terima kasih telah menerima dan memberikan semangat kepada penulis sehingga mampu menjalani setiap proses dengan lebih baik. Segala bentuk dukungan dan nasihat

yang diberikan menjadi motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan pendidikan ini hingga akhir.

8. Kepada seseorang terkasih, Aditya Candra Saputra, terima kasih telah senantiasa memberikan perhatian, dukungan, motivasi, serta semangat kepada penulis dalam menghadapi berbagai proses dan tantangan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu hadir sebagai tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan penyemangat di saat penulis merasa lelah maupun kehilangan arah. Kehadiran, kesabaran, serta dukungan yang diberikan menjadi salah satu alasan penulis tetap kuat dan mampu bertahan hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Kepada keponakan tersayang, anak dari kakak saya, terima kasih telah menjadi salah satu sumber kebahagiaan dan semangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran, keceriaan, dan tingkah lucu yang diberikan mampu menjadi penghibur di tengah rasa lelah dan tekanan selama menyelesaikan perkuliahan. Meskipun masih kecil, kehadiranmu memberikan warna dan energi positif yang membuat penulis kembali semangat untuk menyelesaikan setiap proses hingga akhir.
10. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri, Elsa Ayu Lestari. Terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan seluruh proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun harus menghadapi berbagai hambatan, tekanan, dan rasa lelah selama perjalanan ini. Terima kasih telah tetap kuat dalam setiap proses, terus belajar untuk bangkit, dan berusaha menjadi pribadi yang lebih baik dari waktu ke waktu hingga akhirnya mampu mencapai tahap ini. Semua perjuangan, air mata, doa, dan usaha yang telah dilalui menjadi bukti bahwa diri ini mampu melewati segala tantangan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah baik berikutnya di masa depan.

Hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhimya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya- karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 02 Juni 2026
Penulis,



Elsa Ayu Lestari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTARCT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat / Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan.....	8
2. Kualitas Produk.....	10
4. Kualitas Layanan.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Kerangka Konsep / Pikir atau Model Penelitian dan Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Desain Penelitian.....	20
B. Lokasi / Obyek Penelitian.....	20
C. Pengujian Instrumen.....	20
1. Uji Validitas (<i>Validity</i>).....	20
2. Uji Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	21
D. Populasi, Sampel dan Sampling.....	21
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Definisi Operasional Variabel.....	23

G. Metode Analisis Data	25
1. Rentang Skala	25
2. Analisis Deskriptif	26
3. Uji Asumsi Klasik.....	26
4. Analisis Regresi Linear Berganda	27
H. Uji Hipotesis	27
1. Uji t (Parsial)	27
2. Koefisien Determinan R^2	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. DESKRIPSI RESPONDEN	29
B. ANALISIS DATA.....	30
C. HASIL PENELITIAN.....	36
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	36
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	37
3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38
4. Hasil Uji Hipotesis	39
D. PEMBAHASAN	40
BAB V PENUTUP	45
A. KESIMPULAN.....	45
B. KETERBATASAN PENELITIAN.....	45
C. SARAN.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan UMKM Seblak Gondez	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	22
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. 3 Rentang Skala	25
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk.....	30
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan	33
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikoneritas	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	39
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tanggapan Seblak Gondez terhadap ulasan pelanggan melalui Instagram Story.....	2
Gambar 1. 2 Tanggapan Pemilik UMKM Seblak Gondez terhadap Keluhan Pelanggan melalui Google Review.....	3
Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	50
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden	53
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian.....	57
Lampiran 4 Deskripsi responden.....	67
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	67
Lampiran 6 Uji Hipotesis	68
Lampiran 7 Dokumentasi.....	69
Lampiran 8 Cek Plagiasi	69



DAFTAR PUSTAKA

1. Abduh R, Syarif R. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Dapur Indonesia Menteng). *Jurnal Ikraith Ekonomika*. November 2022;5. doi:<https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2459>
2. Kotler P, Amstrong G. *Prinsip-prinsip Marketing*. 13 ed. Jakarta: Erlangga; 2016.
3. Mangold WG, Faulds DJ. Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Bussines Horizontal*. 2009. 349–364 hlm.
4. Schiffman LG, Kanuk LL. *Consumer Behavior Tenth*. Pearson Education; 2016.
5. Tjiptono F. *Strategi Pemasaran*. 4 ed. Yogyakarta: Andi; 2016.
6. Lupiyoadi R, Hamdani A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba 4. 2014.
7. Hennig-Thurau T, Gwinner KP, Walsh G, Gremler DD. Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet? *Journal of Interactive Marketing*. 2004;18(1):38–52. doi:10.1002/dir.10073
8. Ichsan M, Jumhur HM, Dharmoputra S. Pengaruh Consumer Online Rating dan Review Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Tokopedia di Wilayah DKI. Vol. 5. 2018;5(2).
9. Goyette I., Ricard L, Bergeron J, Marticotte F. e-WOM Scale: word-of-mouth measurement scale for e-services context. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*. 2010;27(1):5–23.
10. Park D, Lee J, Han I. The Effect of On-Line Consumer Review on Consumer Purchasing Intention: The Moderating Role of Involvement . Vol. 11. *Electron Commer*; 2007. 126–148 hlm.
11. Cheung CMK, Thadani DR. The state of electronic word-of-mouth research: A literature analysis. *PACIS 2010 - 14th Pacific Asia Conference on Information Systems*. 2010;1580–7.
12. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. 15 ed. Yogyakarta: Pearson Pretice Hall, Inc; 2016.
13. Garvin DA. *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. Harvard Bussiness Review, editor. 1987.
14. Harjadi D, Arraniri I. *Experiental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Insania; 2021.
15. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Jurnal Retailing*. 1988;64(1):23–8.

16. Abadi MS. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*. 2022;13(01):24–34. doi:<https://doi.org/10.52657/jiem.v13i1.1730>
17. Angliawati RY, Mutaqin MFI. Implikasi Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Slomo Cofee Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*. 23 Februari 2023;5(1):52–65. doi:10.51977/jsm.v5i1.1044
18. Riyanto K, Satinah. Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*. 30 Mei 2023. doi:<https://doi.org/10.59422/lmp.v1i01.73>
19. Reonald N, Safitri FNA, Fitriani D. Pengaruh Citra Merek, Gaya Hidup, E-WOM & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kafe Searah di Kota Samarinda. *Jurnal Ekonomika Manajemen, Akutansi dan Perbankan Syari'ah*. Maret 2025;14. doi:<https://doi.org/10.24903/je.v14i1.3441>
20. Faustina T Al, Zunita YI, Kamila ER. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Mie Gacoan di Gofood (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Unusida). *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*. 10 Januari 2025;3(1):243–55. doi:<https://doi.org/10.59024/jumek.v3i1.533>
21. Fitri DY, Nisa CP. Pengaruh Trust, Word of Mouth Dan Repurchase Intention terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Millennial Produk Minuman Street Boba. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*. September 2022;6(2). doi:<https://doi.org/10.31294/eco.v6i2.12888>
22. Hidayani N, Arief M. Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bittersweet By Najla. *Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan*. September 2023;6(1). doi:10.36441/kewirausahaan.v6i1.1268
23. Selebes QYA, Nur N, Manajemen J. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung Bakso Azizah Di Baruga Kota Kendari. Vol. 2. 2025.
24. Novad MK, Hendrawan D. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. 1 April 2024;3(2):359–72. doi:10.21776/jmppk.2024.03.2.09
25. Putri CF, Hadita H, Komariah NS, Setyawati WN, Jumawan J. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Melalui Electronic Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Mungil Davanka Putri. *Fibonacci : Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Keuangan*. 14 Februari 2025;1(2):275–85. doi:10.63217/fibonacci.v1i2.128

26. Indriani Y, Hardilawati WL. Pengaruh E-WOM, E-Service Quality dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Food di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*. 2025;4(1):1165–78.
27. Hamza M, Adam RP, Fadjar A, Wirastuti W. Pengaruh E-WOM (Electronic Word of Mouth) di Facebook terhadap Kepuasan Konsumen Dimediasi Keputusan Pembelian pada Markasku The Effect of E-WOM (Electronic Word of Mouth) on Facebook on Consumer Satisfaction Mediated in Purchasing Decisions at Markas. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. 2025;16(225):401–14. doi:10.33059/jseb.v16i2.10786.Abstrak
28. Syahyudi R, Wasiman. Pengaruh Pengalaman Belanja, Customer Review Online dan Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Kota Batam [Internet]. Vol. 4. 2024;4(2). Tersedia pada: <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
29. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, editor. Bandung; 2022. 166.
30. Fintariasari M, Ekowati S, Krisna R. Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Ekombis Review*. 2020;8(2):149–59. doi:<https://doi.org/10.37676/ekombis.v8i2>
31. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2016.
32. Fraenkel JR, Wallen NE, Hyun HH. *How to Design and Evaluate Research i Education*. McGraw-Hill Education; 2012.
33. Sekaran U, Bougie R. *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*. 7 ed. Jhon Wiley & Sons, Ltd; 2016.

202110160311370
Elsa Ayu Lestari
Prodi Manajemen

Lampiran 8 Cek Plagiasi

		Lembaga Informasi dan Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang Tanda Terima Cek Plagiasi	
		Tanggal : 23/5/2026	
Kode	:	2967475369	
Nama	:	Elsa Ayu Lestari	
NIM	:	202110160311370	
Prodi	:	Manajemen	
Judul Penelitian	:	Pengaruh Ulasan Konsumen, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Seblak Gondez Kepanjen	
Persentase Plagiasi	:	7%	
Keterangan	:	LULUS	Kepala LIP
 Dipindai dengan CamScanner		 Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M	

