

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA *SHOWROOM*
ONNA ARTISTIK DEKOR CIRENDEU DI LEBAK BULUS
KOTA TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI



Ditulis oleh:

IFTA DINIAH
NIM. 211010502073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAMULANG
TANGERANG SELATAN
2025**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA *SHOWROOM*
ONNA ARTISTIK DEKOR CIRENDEU DI LEBAK BULUS
KOTA TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang



Ditulis oleh:

IETA DINIAH
NIM. 211010502073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAMULANG
TANGERANG SELATAN
2025**

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang sabar.”

(Qs. Al- Baqarah:153)

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."

(Qs. Al-Insyirah:6)

“Hidup bukan untuk saling mendahului, bayangan yang diciptakan oleh mentari. Ada karena matahari bermaksud terpuji. Untukmu cintai diri sendiri hari ini”

(Baskara Putra:Hindia)

“Kita ini dunia cuma numpang sebentar, bukan pemilik. Apapun yang kita anggap “PUNYA” harta, kesehatan, kecantikan, kepintaran bahkan perasaan itu cuma titipan Allah. Kadang kita terlalu sibuk ngejar dunia sampai lupa bahwa semuanya hanya sementara. Padahal yang benar-benar milik kita adalah amal kita, niat kita dan hubungan kita dengan Allah. Itu yang akan bawa pulang nanti, saat semua yang tinggal ditinggal.”

-

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SHOWROOM
ONNA ARTISTIK DEKOR CIRENDEU DI LEBAK BULUS
KOTA TANGERANG SELATAN**

Oleh;

IFTA DINIAH

NIM: 211010502073

Skripsi telah disetujui untuk diajukan kepada majelis penguji skripsi,
Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Pamulang,

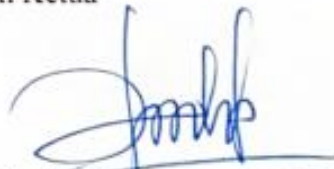
pada tanggal 23 Juli 2025

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,



Rr. Renny Anggraini, S.E., M.M.
NIDN. 0417038605

Mengetahui,
a.n. Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana
Wakil Ketua



Dr. M. Anah Puryanah, S.E., M.M.
NIDN. 0412018301

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SHOWROOM
ONNA ARTISTIK DEKOR CIRENDEU DI LEBAK BULUS
KOTA TANGERANG SELATAN**

Oleh;

IFTA DINIAH

NIM. 211010502073

Skripsi telah dipertahankan di majelis penguji skripsi, Program Studi Manajemen
Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang,
pada tanggal 02 Oktober 2025 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing Skripsi,



Rr. Renny Anggraini, S.E., M.M.

NIDN.0417038605

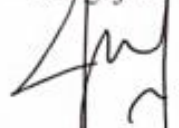
Menyetujui,

Penguji I



Ade Rachmawan, S.E., M.M.
NIDN. 0426066305

Penguji II



Wahyu Nurul Faroh, S.Kom., M.M.
NIDN. 0401038006

Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana



Effriyanti, S.E., Akt., M.Si.C.A.

NIDN. 0003047701

LEMBARAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ifta Diniah
Nim : 211010502073
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul skripsi : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Showroom Onna Artistik Dekor Cirendeu Di Lebak Bulus Kota Tangerang Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini ditulis dengan penuh tanggung jawab dan benar-benar hasil penelitian pribadi.
2. Skripsi ini bukan hasil plagiat dan/atau menyalin dari skripsi orang lain.
3. Setiap kutipan, saluran dan /atau pernyataan yang terdapat dalam skripsi ini, merupakan rujukan yang disebutkan jelas sumbernya dan tercantum dalam daftar pustaka.
4. Apabila dikemudian hari, terbukti ada pelanggaran mengenai keaslian skripsi ini, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Tangerang Selatan, 02 Oktober 2025



IFTA DINIAH
NIM. 211010502073

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ifta Diniah

Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 30 Oktober 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kebangsaan : Warga Negara Indonesia

Status : Belum Menikah

Alamat : Jl. RE Martadinata Masjid Jami Nurul Huda
Kel.Pamulang Timur, Kec. Pamulang Tangerang
Selatan. Banten 15417

Email : iptadiniyah@gmail.com

Riwayat Pendidikan : SDN SERUA 02
SMP DARUSSALAM CIPUTAT
SMK LETRIS INDONESIA 2

Demikian daftar Riwayat hidup saya buat dengan sebanar-benarnya.

Tangerang Selatan, 14 Juli 2025
Penulis

Ifta Diniah
NIM. 211010502073

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan ketundukan di hadapan Ilahi, skripsi ini ku persembahkan sebagai bentuk kecil dari pengabdian dan harapan. Semoga menjadi amal yang di ridhai oleh Allah SWT. Persembahan ini kutujukan kepada.

1. Kepada Allah SWT yang selalu menjadi tempatku kembali. Ketika semuanya terasa berat saat hamba mulai ragu dengan diri sendiri engkau hadirkan kekuatan dan ketenangan. Tanpa pertolongan dan rahmat mu mungkin hamba tak bisa menyelesaikan perjalanan ini. Semoga setiap Langkah dan tulisan dalam skripsi ini menjadi amal shalih yang engkau terima. Hamba tidak memiliki apapun kecuali engkau dan hamba tidak ingin apa-apa selai ridhamu.
2. Kedua orang tua saya yang selalu menjadi alas sujudku dalam doa. Terima kasih sudah mencintaiku dengan cara paling tulus. Terima kasih atas setiap doa kalian dan setiap peluh serta pengorbanan yang tak pernah kalian minta untuk dibalas. Besar diantara doa dan harapan saya, semoga kelak suatu saat nanti saya dapat mewujudkan apa yang menjadi impian kalian dan saya selalu dapat membuat kalian tersenyum bahagia.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran rahmat Allah SWT yang telah memberikan bermacam nikmat kepada kita, baik itu berupa iman, islam, sehat walafiat serta ilmu berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas proposal yang berjudul “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *Showroom* Onna Artistik Dekor Cirendeui di Lebak Bulus Kota Tangerang Selatan”. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan untuk baginda kita, Nabi Muhammad SAW, suri tauladan terbaik yang patut kita ikuti sebagai prinsip hidup sebagai umatnya. Beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang telah berjuang menegakkan islam dan membawa perubahan zaman yang lebih baik dan terang benderang.

Saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada diri saya, kedua orang tua saya, kakak dan teman teman yang selalu mengiringi setiap langkah saya dengan doa, semangat, motivasi, dan telah membiayai Pendidikan saya selama ini. Saya menyadari, tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini saya ingin menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Pranoto S.E., M.M., selaku ketua Yayasan Sasmita Jaya yang telah mewujudkan mimpi-mimpi anak bangsa yang telah memplopori adanya pendidikan dengan biaya terjangkau dan berkualitas.
2. Bapak Dr. E. Nurzaman, A.M., M.M., M.Si, selaku Rektor Universitas Pamulang semakin berkualitas.

3. Bapak Dr. Ubaid Al Faruq, S.pd., M.pd., selaku wakil Rektor I Universitas Pamulang.
4. Bapak Dr. H Endang Ruhiyat, S.E., M.M., C.SR.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang.
5. Ibu Effriyanti, SE, Akt., M.Sc., CA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang yang senantiasa sabar memberikan pengarahan.
6. Ibu Dr M. Anah Furyanyah, SE, MM., selaku Wakil Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang..
7. Bapak Iman Syanto S.E., M.M., selaku Kepala Staf Manajemen Program Studi Manajemen S-1 Universitas Pamulang.
8. Bapak Faith Syatoto, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.
9. Ibu Fauziah Septiani, SE, MM selaku kepala bagian administrasi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.
10. Ibu RR. Renny Anggraini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan bijak membimbing, memberikan dukungan , dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak Ade Rachmawan, S.E., M.M selaku dosen penguji I dan ibu Wahyu Nurul Faroh, S.Kom., M.M selaku dosen penguji II yang telah memberikan ilmu dan masukan untuk membangun skripsi saya
12. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas dan Bisnis Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

13. Bapak dan Ibu jajaran staff Universitas Pamulang terkhusus staff jurusan Manajemen, yang telah membantu memperlancar upaya saya dalam menyelesaikan studi di Universitas Pamulang.
14. Bapak Abdul Rasyid dan Umi Nani terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan ketulusan yang tidak pernah surut. Meski tidak sempat merasakan bangku perkuliahan namun bapak dan umi senantiasa memberikan yang terbaik, dalam doa yang tak pernah putus, Tanpa doa dan restu kalian aku bukan siapa-siapa. Semoga bapak dan umi sehat dan panjang umur. Aamiin
15. Fitriyah Khairunissa sahabat sejak dibangku SMP yang tak pernah lelah menemani dalam suka maupun duka, yang diam-diam menyimpan lelahnya sendiri hanya demi mendengarkan keluh kesahku.
16. Anindya Putri Octari, Dita Ayu. Fanny Aulia, Reisa Natania, Ratih Suharningsih, Salsadilla E.F, Siti Aulia terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan ini kebersamaan kalian membuat masa kuliah di reguler A menjadi bewarna, penuh canda, cerita dan semangat yang tak tergantikan.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan segala kebaikan dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini.

Pamulang, 11 Juli 2025
Penulis,

Ifta Diniah
NIM. 211010502073

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel promosi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Konsumen pada *showroom* Onna Artistik Dekor Cirendeude di Lebak Bulus Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 69 orang. Penelitian ini memperoleh hasil promosi berpengaruh positif dan signifikan dengan persamaan regresi $Y = 23,230 + 0,412 X_1$. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(7,251 > 1,997)$. Dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi terhadap loyalitas konsumen pada *showroom* Onna Artistik Dekor Cirendeude di Lebak Bulus. Hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan persamaan regresi $Y = 22,741 + 0,461 X_2$. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(6,787 > 1,997)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak H_2 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada *showroom* Onna Artistik Dekor Cirendeude di Lebak Bulus. Promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan persamaan regresi berganda $Y = 5,656 + 0,430 X_1 + 0,481 X_2$. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(251,123 > 3,14)$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara promosi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas konsumen (Y) pada *showroom* Onna Artistik Dekor Cirendeude di Lebak Bulus.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of promotion and service quality variables on consumer loyalty at the Onna Artistic Dekor Cirendeu showroom in Lebak Bulus, South Tangerang City. This study uses a quantitative method with a total of 69 respondents. This study obtained the results of promotion having a positive and significant effect with the regression equation $Y = 23.230 + 0.412 X_1$. The hypothesis test obtained a value of t calculated $> t$ table or $(7.251 > 1.997)$. With a significance of $0.000 < 0.05$ which means that H_0 is rejected H_1 is accepted which means that there is a significant influence between promotions on consumer loyalty at the Onna Artistic Dekor Cirendeu showroom in Lebak Bulus. The results of the Service Quality have a positive and significant effect with the regression equation $Y = 22.741 + 0.461 X_2$. The hypothesis test obtained a value of t calculated $> t$ table or $(6.787 > 1.997)$ with a significance of $0.000 < 0.05$ which means H_0 is rejected H_2 is accepted which means that there is a significant influence between service quality on consumer loyalty at the Onna Artistic Dekor Cirendeu showroom in Lebak Bulus. promotion and service quality have a positive and significant effect with a multiple regression equation $Y = 5.656 + 0.430 X_1 + 0.481 X_2$. The hypothesis test obtained a t value of $> t$ table or $(251,123 > 3.14)$ with a significant level of $0.001 < 0.05$, thus it can be concluded that H_0 is rejected and H_3 accepted, this shows that there is a simultaneous positive and significant influence between promotion (X_1) and service quality (X_2) on consumer loyalty (Y) at the Onna Artistik Dekor Cirendeu showroom in Lebak Bulus

Keywords: Promotion, Service Quality, Consumer Loyalty

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Manajemen	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran	22
2.1.3 Promosi.....	29
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.5 Loyalitas Konsumen	38
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Berpikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
3.2.1 Tempat Penelitian	49
3.2.2 Waktu Penelitian.....	49
3.3 Operasional Variabel Penelitian	50
3.4 Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1 Populasi	52
3.4.2 Sampel.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53

3.6 Teknis Analisis Data	55
3.6.1 Uji Instrumen Data	55
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.6.3 Analisis Deskriptif	62
3.6.4 Analisis Kuantitatif.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.1 Sejarah Singkat <i>Showroom</i> Onna Artistik Dekor Cirendeu di Lebak Bulus	73
4.1.2 Visi dan Misi Onna	73
4.1.3 Struktur Organisasi	74
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Analisis Deskriptif	76
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data Penelitian	87
4.2.3 Uji Validitas Instrumen	87
4.2.4 Uji Reliabilitas	89
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.2.6 Analisis Kuantitatif.....	98
4.2.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	103
4.2.8 Hasil Uji Hipotesis.....	105
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
4.3.1 Pengaruh Promosi (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	109
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan X2 Terhadap Loyalitas Konsumen.....	110
4.3.3 Pengaruh Promosi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap.....	111
BAB V PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	114
5.3 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Produk pada Showroom Onna Artistik Dekor Cirendeu Periode Tahun 2021-2024	7
Tabel 1. 2 Data Penjualan pada Showroom Onna Artistik Dekor Cirendeu di Lebak Bulus Kota Tangerang Selatan Periode Tahun 2021-2024	8
Tabel 1. 3 Data Pengunjung pada Showroom Onna Artistik Dekor pada tahun 2021-2024.....	9
Tabel 1.4 Data Konsumen pada Showroom Onna Artsitik Dekor Cirendeu di Lebak Bulus pada Tahun 2024	10
Tabel 1. 5 Hasil Pra-survei mengenai Promosi di Showroom Onna Artisik Dekor.....	11
Tabel 1. 6 Hasil Kusioner Pra -Survei Kualitas Pelayanann pada Showroom Onna Artistik Dekor	13
Tabel 1. 7 Hasil Kusioner Pra -Survei Loyalitas Konsumen pada Showroom Onna Artistik Dekor	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	50
Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	51
Tabel 3. 3 Kategori Jawaban Sekala Likert	55
Tabel 3. 4 Autokorelasi Uji Durbin-Watson (DW Test)	62
Tabel 3. 5 Kriteria Rentang Skala Variabel (X1), (X2), dan (Y).....	63
Tabel 3. 6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	67
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 4. 3 Responden Tanggapan Interval Responden.....	78
Tabel 4. 4 Responden Interval Tanggapan Responden (X1).....	78
Tabel 4. 5 Responden Interval Tanggapan Responden (X2).....	81
Tabel 4. 6 Responden Interval Tanggapan Reponden Loyalitas Konsumen (Y)	84
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel (X1).....	87
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel (X2).....	88

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	89
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X1).....	90
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	90
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y).....	91
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov-Smirnov Test	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	94
Tabel 4. 15 Pedoman Interpretasi Uji Durbin-Watson	95
Tabel 4. 16 Hasil Uji Auto korelasi	95
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser.....	96
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Promosi (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	98
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	99
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Promosi (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	100
Tabel 4. 21 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	101
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial Promosi (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	101
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial kualitas pelayanan(X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	102
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Berganda Antara Promosi (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	102
Tabel 4. 25 Pedoman Interpretasi Uji Koefisien Determinasi.....	103
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial Promosi (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	103
Tabel 4. 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	104
Tabel 4. 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Simultan Promosi (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y) ..	104

Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Promosi (X1) Terhadap	
Loyalitas Konsumen (Y)	106
Tabel 4. 30 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	
Terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	107
Tabel 4. 31 Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Promosi (X1) dan	
Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Produk Onna	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi <i>Showroom</i> Onna Artistik Dekor.....	74
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Histogram.....	92
Gambar 4. 3 Grafik P- P Plot Hasil Uji Normalitas	93
Gambar 4. 4Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	97