



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Dra. EVI MARIA, Ak., MSi, CA
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : - - -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : LUKMAN NAZARUDDIN
Nomor Pokok : K.2013.5.32496
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : -

Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 22/03/2017
Ketua Program Studi Manajemen,



stana
Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuçęwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan: April			
3-4		Topik	
10-4		cek initial obyek penelitian	
Bulan: Mei			
4-5		cek obyek penelitian yg relevan	
18-5		Pont R/D Sumil proposal	
Bulan:			
18/7		sum bob I + II + III Perbaiki bob I + II + III ① LB & + ③ Metodologi, smale ② Teori turunan of judul	
Bulan:			
		Perbaiki I + II + III	
Bulan:			
10/8		Ace I + II + III	

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

10/8 2017

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis

MCE

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA BUKU (STUDI PADA KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS MALANG)”

Author: Lukman Nazaruddin NPK.K.2013.5.32496



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçęwara Malang menetapkan :

Nama : Dra. EVI MARIA, Ak., MSi, CA
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : LUKMAN NAZARUDDIN
Nomor Pokok : K.2013.5.32496
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : TOKO BUKU TOGAMAS MALANG

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA BUKU (STUDI PADA KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS MALANG)

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 10/08/2017
Ketua Program Studi Manajemen,



stama
Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan :			
5/7		perbaiki bab IV	[Signature]
15/7		cek perusahaan yg benar (Sigit & Sigit) dan Sm	[Signature]
Bulan :			
20/7		cek print out SPSS	[Signature]
25/7		cek lagi untuk bab IV	[Signature]
Bulan :			
3/8		perbaiki bab V	[Signature]
Bulan :			
13/8		Analisa (diperbaiki)	[Signature]
14/8		sumbu	[Signature]
18/8		cek lagi 1/2 sama bab I - V	[Signature]
Bulan :			
21/8		Ace ulang 5 slipi si cap dupi	[Signature]

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA BUKU (STUDI PADA KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS MALANG)”

Author: Lukman Nazaruddin NPK.K.2013.5.32496

LAMPIRAN

MCE

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA BUKU (STUDI
PADA KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS MALANG)”

Author: Lukman Nazaruddin NPK.K.2013.5.32496

KUISONER

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sekalian sebagai para konsumen Toko Buku Togamas Malang untuk mengisi kuesioner berikut ini sebagai sarana untuk mengetahui kepuasan Anda setelah berbelanja buku di Toko Buku Togamas Malang.

Beri tanda **Silang** [X] pada kotak jawaban di bawah ini yang sesuai dengan Anda

1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Umur : Kurang dari 13 tahun 13 - 19 tahun
 20 - 26 tahun 27 - 33 tahun
 34 - 40 tahun Lebih dari 41 tahun
3. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Negeri/Wiraswasta
 Lainnya
4. Frekuensi kedatangan ke Togamas Dieng Malang dalam 1 bulan :
 1 kali 2 - 4 kali Lebih dari 5 kali

Petunjuk Pengisian : Jawablah kuesioner berikut ini sesuai dengan pendapat yang Bapak / Ibu / Saudara / Saudari rasakan selama ini, dengan memberikan tanda **Checklist** [√] pada jawaban yang paling sesuai. Tidak ada jawaban yang akan dianggap salah dari pilihan Anda, oleh karena itu usahakan agar tidak ada pernyataan yang dikosongkan (tidak dijawab).

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju



No.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Kualitas Pelayanan					
1.	Togamas mampu memberikan suasana toko yang nyaman				
2.	Togamas mampu memberikan penataan ruang dan pengelompokan yang baik sehingga mudah dalam pencarian buku				
3.	Togamas menggunakan tag jenis barang dengan jelas sehingga memudahkan konsumen dalam mencari jenis buku				
4.	Togamas memberikan kemudahan tempat parkir bagi pengunjung				
5.	Karyawan Togamas dapat diandalkan dalam melayani konsumen.				
6.	Karyawan Togamas dapat menjaga keamanan konsumen				
7.	Karyawan Togamas mampu memberikan informasi produk dengan baik				
8.	Karyawan Togamas memberikan pelayanan yang cepat tanggap				
9.	Karyawan Togamas bersedia membantu saat terjadi masalah terhadap konsumen				
Produk					
10.	Buku yang dijual di Togamas adalah buku asli dari penerbit				
11.	Buku yang dijual di Togamas berkualitas baik dan bersegel				
12.	Buku terbitan terbaru cepat tersedia				
13.	Buku <i>new best seller</i> cepat tersedia				
14.	Variasi jenis buku banyak tersedia				
15.	Variasi jenis barang yang dijual di Togamas sebagai item penunjang penjualan buku				
Harga					
16.	Togamas kerap melakukan potongan harga terhadap buku				
17.	Togamas kerap melakukan bundling terhadap buku dengan sesama buku maupun dengan produk tertentu				
18.	Harga buku yang dijual di Togamas dapat bersaing dengan kompetitornya				
19.	Harga buku yang dijual di Togamas dapat dijangkau oleh pangsa pasarnya				
20.	Harga buku di Togamas sesuai dengan kualitas produknya				
21.	Harga buku di Togamas sesuai dengan pelayanan yang				

	diberikan				
Kepuasan Konsumen					
22.	Konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan				
23.	Konsumen merasa puas terhadap kualitas buku yang dijual				
24.	Konsumen merasa puas dengan harga yang ditawarkan di Togamas				
25.	Konsumen selalu melakukan pembelian ulang				
26.	Konsumen selalu mengutamakan Togamas dalam hal pembelian buku				
27.	Konsumen selalu memberikan tanggapan yang baik terhadap Toko Buku Togamas				
28.	Konsumen selalu merekomendasikan Toko Buku Togamas kepada orang lain				

-----Terima Kasih Atas Bantuan Anda-----

Uji Validitas dan Reliabilitas
Uji Validitas

Variable Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	,690*	,664*	,600*	,533*	,525*	,502*	,520*	,539*	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,690*	1	,669*	,610*	,650*	,573*	,641*	,515*	,537*	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,664*	,669*	1	,624*	,574*	,534*	,665*	,519*	,589*	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,600*	,610*	,624*	1	,694*	,563*	,542*	,566*	,561*	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,533*	,650*	,574*	,694*	1	,559*	,693*	,543*	,625*	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,525*	,573*	,534*	,563*	,559*	1	,653*	,623*	,596*	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,502*	,641*	,665*	,542*	,693*	,653*	1	,678*	,707*	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,520*	,515*	,519*	,566*	,543*	,623*	,678*	1	,671*	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1.9	Pearson Correlation	,539*	,537*	,589*	,561*	,625*	,596*	,707*	,671*	1	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,783*	,823*	,816*	,794*	,810*	,773*	,839*	,775*	,803*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variable Produk

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Produk
X2.1	Pearson Correlation	1	,596**	,463**	,378**	,482**	,457**	,708**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,596**	1	,574**	,475**	,390**	,406**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,463**	,574**	1	,585**	,514**	,349**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,378**	,475**	,585**	1	,668**	,470**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,482**	,390**	,514**	,668**	1	,706**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,457**	,406**	,349**	,470**	,706**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Produk	Pearson Correlation	,708**	,735**	,771**	,800**	,831**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variable Harga

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Harga
X3.1	Pearson Correlation	1	,643**	,457**	,353**	,413**	,380**	,729**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,643**	1	,555**	,403**	,309**	,377**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,457**	,555**	1	,466**	,409**	,418**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,353**	,403**	,466**	1	,575**	,447**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,413**	,309**	,409**	,575**	1	,553**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,380**	,377**	,418**	,447**	,553**	1	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Harga	Pearson Correlation	,729**	,750**	,758**	,731**	,732**	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variable Kepuasan Konsumen

		Correlations							
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Kepuasan Konsumen
Y1.1	Pearson Correlation	1	,662**	,444**	,534**	,589**	,433**	,422**	,767**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,662**	1	,528**	,416**	,352**	,381**	,534**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Y1.3	Pearson Correlation	,444**	,528**	1	,558**	,416**	,394**	,509**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,534**	,416**	,558**	1	,487**	,504**	,274**	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	,589**	,352**	,416**	,487**	1	,600**	,397**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	,433**	,381**	,394**	,504**	,600**	1	,535**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	,422**	,534**	,509**	,274**	,397**	,535**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,006	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	,767**	,722**	,742**	,727**	,750**	,751**	,725**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Variable Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,785	,947	10

Variable Produk

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,791	,905	7

Variable Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,785	,888	7

Variable Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,781	,904	8

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolonieritas

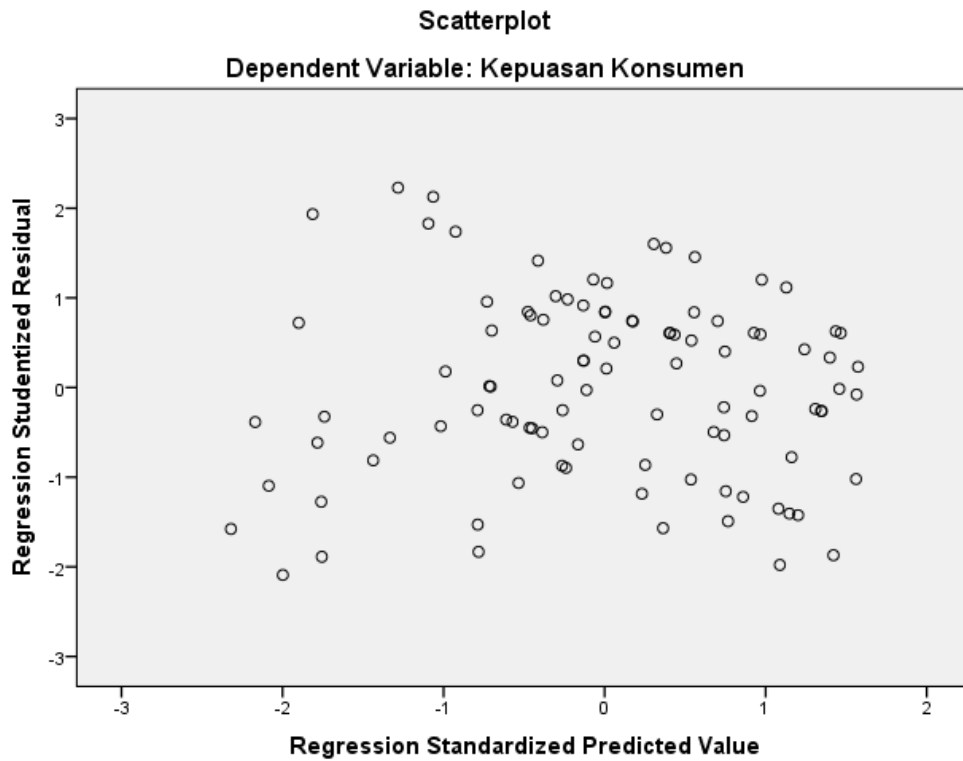
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9,339	2,269		4,116	,000		
Kualitas Pelayanan	,144	,056	,235	2,568	,012	,920	1,087
Produk	,271	,100	,260	2,713	,008	,844	1,185
Harga	,212	,098	,209	2,174	,032	,839	1,193

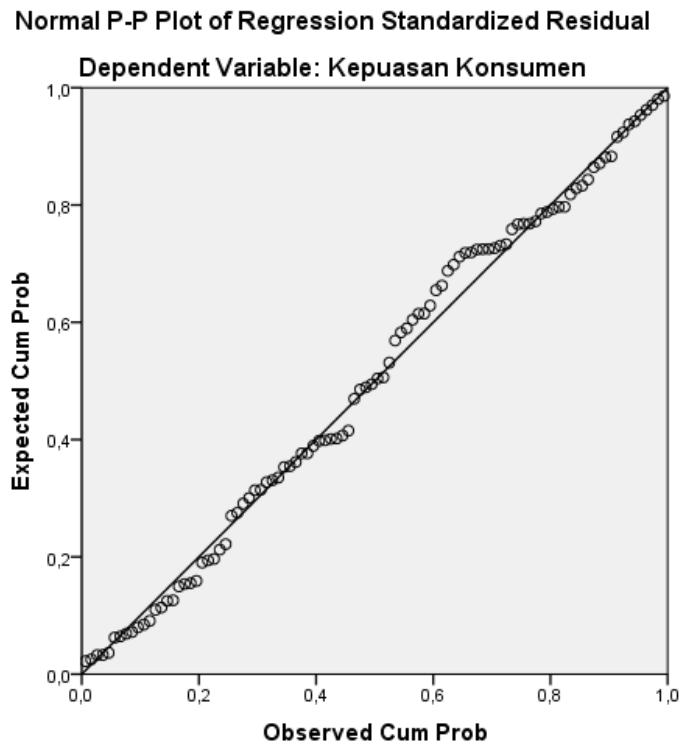
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Uji Heteroskedastisitas



Uji Normalitas



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,508 ^a	,258	,235	3,246

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,339	2,269		4,116	,000
	Kualitas Pelayanan	,144	,056	,235	2,568	,012
	Produk	,271	,100	,260	2,713	,008
	Harga	,212	,098	,209	2,174	,032

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	351,534	3	117,178	11,122	,000 ^b
	Residual	1011,466	96	10,536		
	Total	1363,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Produk