

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA  
BUKU**

**(Studi Konsumen Toko Buku Togamas Malang)**

Oleh:

Lukman Nazaruddin

K.2013.5.32496

***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam berbelanja buku pada Toko Buku Togamas Malang. (2) Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan konsumen dalam berbelanja buku pada Toko Buku Togamas Malang. (3) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam berbelanja buku pada Toko Buku Togamas Malang. (4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam berbelanja buku pada Toko Buku Togamas Malang

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan atau eksplanatori. Penelitian penjelasan adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan pengaruh satu variabel dengan variabel lain yang didukung oleh teori dan dalam mengumpulkan data melalui kuesioner.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Toko Buku Togamas Malang dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,568 > 1,984$ ) dan signifikansi  $\leq 0,05$  ( $0,012 \leq 0,05$ ). (2) Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Toko Buku Togamas Malang dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,713 > 1,984$ ) dan signifikansi  $\leq 0,05$  ( $0,008 \leq 0,05$ ). (3) Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Toko Buku Togamas Malang dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,174 > 1,984$ ) dan signifikansi  $\leq 0,05$  ( $0,032 \leq 0,05$ ). (4) Kualitas pelayanan, produk dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen dengan  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $11,122 > 2,70$ ) signifikansi  $\leq 0,05$  ( $0,000 \leq 0,05$ ). (5) Besar kontribusi seluruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam nilai koefisien (Adj R Square) sebesar 23,5% dan sisanya 76,5% merupakan faktor lain diluar dari penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen



**ANALYSIS OF EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, PRODUCTS AND  
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN SHOPPING BOOKS  
(Consumer Studies Bookstore Togamas Malang)**

By:  
Lukman Nazaruddin  
K.2013.5.32496

***Abstract***

This study aims to determine: (1) To determine the effect of service quality on customer satisfaction in shopping books at Togamas Bookstore Malang. (2) To know the effect of product on consumer satisfaction in shopping book at Togamas Bookstore Malang. (3) To know the influence of price to consumer satisfaction in shopping book at Togamas Bookstore Malang. (4) To know the influence of service quality, product and price to customer satisfaction in shopping book at Togamas Bookstore Malang

The type of research used is explanatory or explanatory research. Explanatory research is a study that intends to explain the influence of one variable with other variables supported by the theory and in collecting data through questionnaires.

From the analysis result, it can be concluded that: (1) Service quality has significant influence partially to consumer satisfaction of Togamas Bookstore Malang with  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,568 > 1,984$ ) and significance  $\leq 0,05$  ( $0,012 \leq 0,05$ ). (2) The product has a significant influence partially to the satisfaction of Togamas Bookstore Malang with  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,713 > 1,984$ ) and significance  $\leq 0,05$  ( $0,008 \leq 0,05$ ). (3) Price has a significant effect partially to the satisfaction of Togamas Bookstore Malang with  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,174 > 1,984$ ) and significance  $\leq 0,05$  ( $0,032 \leq 0,05$ ). (4) Quality of service, product and price have significant effect simultaneously to customer satisfaction with  $F_{arithmetic} > F_{table}$  ( $11,122 > 2,70$ ) significance  $\leq 0,05$  ( $0,000 \leq 0,05$ ). (5) The contribution of all independent variables to dependent variable in coefficient value (Adj R Square) is 23,5% and the rest 76,5% is another factor outside of this research.

Keywords: Quality of Service, Product, Price and Consumer Satisfaction

