

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS AFFANDI  
JL.GEJAYAN YOGYAKARTA”**



DISUSUN OLEH

GOMGOM YOSEPH ROY SINAMBELA

11104921

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS AFFANDI  
JL.GEJAYAN YOGYAKARTA”**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis

Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Disusun Oleh :

**GOMGOM YOSEPH ROY SINAMBELA**

**11104921**

**FAKULTAS BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2014**

## Halaman Pengesahan

Skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS AFFANDI JL.GEJAYAN  
YOGYAKARTA”

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

GOMGOM YOSEPH ROY SINAMBELA

11 10 4921

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

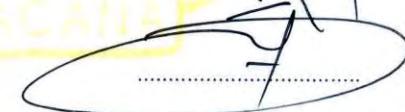
Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada tanggal 09 JUN 2014

1. Jonathan Herdioko, SE, MM  
(Ketua Tim)
2. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M  
(Dosen Pengaji)
3. Petra Surya Mega Wijaya, SE., M.Si  
(Dosen Pengaji)

*Jonathan  
Muasis*



Yogyakarta.....  
*19 JUN 2014*

Disahkan Oleh:

Dekan ,



Dr. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen,



Petra Surya Mega Wijaya, SE., M.Si

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS AFFANDI  
JL.GEJAYAN YOGYAKARTA”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain diperguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta,



GOMGOM YOSEPH ROY SINAMBELA

11 10 4921

## **HALAMAN KATA MUTIARA**

**Kemanapun kaki ini melangkah kuasa Tuhan  
selalu Mengiring..**

**TAKUT AKAN TUHAN ADALAH PERMULAAN  
PENGETAHUAN..**

Dalam kesesakan aku telah berseru kepada Tuhan.

Tuhan telah menjawab aku dengan kelegaan.

(Mazmur 118 :5)

Kebahagian yang terbesar adalah ketika kita membuat orang tua kita bangga kepada kita

Bersukacitalah senantiasa dalam Tuhan! Sekali lagi

kukatakan: Bersukacitalah

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

©UKDW

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ▣ Tuhan Yesus Kristus
- ▣ Bapak dan Mamak
- ▣ Teman-teman
- ▣ Dosen Pembimbing Skripsi
- ▣ Dosen Pengajar UKDW
- ▣ Universitas Kristen Duta Wacana
- ▣ Seluruh pihak yang membantu

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan saya kesempatan, kekuatan dan kesehatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi jurusan manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Selama mengerjakan sebuah karya skripsi ini, banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- ▣ Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai kehidupan saya. yang selalu mengiring setiap perjalanan hidup saya.
- ▣ Mamak yang selalu mendukung saya dengan penuh cinta. Yang selalu sabar dalam memberikan kasih sayang yang abadi.
- ▣ Bapak Singgih Santosa, SE, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana. dekan dan dosen di Fakultas Bisnis dan yang memberikan inspirasi dan motivasi kepada mahasiswanya.
- ▣ Ibu Dra. Purwani Retno, M.M., selaku dosen pembimbing saya dalam mengerjakan skripsi. Yang membimbing saya selama ini dengan penuh kesabaran, perhatian, serta masukan yang saya dapatkan dari ibu. sehingga skripsi ini dapat saya kerjakan dan selesai tepat waktu.
- ▣ Buat mas Taufik selaku hrd Togamas Affandi, mbak madya dan teman-teman karyawan yang bekerja di Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta

- ▣ Buat pak Edi dan pak Alfa yang sudah mengajarkan saya SPSS untuk mendukung menyelesaikan tugas akhir ini.
- ▣ Buat teman-teman kontrakan Alan, Mahendra, Jepri. Yang telah menjadi teman sekaligus keluarga yang selalu memberi dorongan untuk menyelesaikan skripsi. tetap menjalin kebersamaan diantara kalian.
- ▣ Buat bg Ajar dan bg Danov, yang telah membantu saya untuk mendukung dalam mengerjakan skripsi ini.
- ▣ Thanks buat Dwi jayanti yang mensuport saya walaupun dari jauh, yang memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ▣ Terima kasih buat mergasilima yang telah membentuk kebersamaan dan memberikan semangat. Semoga mergasilima terus menjalin keakraban dan kebersamaan.
- ▣ teman-teman dari sektor solo atas kebersamaan dan dukungan semangat dari kalian. Kalian luar biasa..
- ▣ buat teman-teman kkn halbar eko, rafi, rio, elis dan yang lain yang tidak bisa disebut satu per satu, terima kasih atas dukungan dan telah menjadi keluarga didalam hidup saya..
- ▣ buat teman-teman yang tidak terucap namanya satu persatu, terimakasih atas dukungan dan semangat yang teman-teman berikan.

Yogyakarta, 30 mei 2014

PENULIS

GOMGOM YOSEPH ROY SINAMBELA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN KATA MUTIARA .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	4
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
1.5    Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1    Pengertian Pemasaran .....	8
2.2    Manajemen Pemasaran .....	9
2.2.1 Konsep Produksi.....	10
2.2.2 Konsep Produk .....	10
2.2.3 Konsep Penjualan .....	10
2.2.4 Konsep Pemasaran.....	11

2.2.5 Konsep Pemasaran Sosial .....	13
2.3 Pemasaran Jasa.....	14
2.3.1 Pengertian Jasa .....	14
2.3.2 Pemasaran Jasa .....	15
2.3.3 Karakteristik Jasa.....	16
2.4 Perilaku Konsumen .....	18
2.4.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	18
2.4.2 Kualitas Layanan .....	19
2.4.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	21
2.4.4 Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.5 Hubungan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.4.6 Hubungan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.7 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.5 Penelitian Terdahulu .....	27
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	30
2.7 Kerangka Teoritis Penelitian.....	31

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Data Penelitian .....	32
3.1.1 Data Primer.....	32
3.1.2 Data Skunder .....	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	35
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	
3.4.1 Definisi Variabel.....	36

3.4.2 Definisi Oprasional variable Penelitian .....	36
3.4.3 Pengukuran Variabel .....	40
3.5 Metode Pengujian Instrumen Penelitian	
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6 Metode Analisis Data.....	43
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
3.6.3 Pengujian Koefisien Persamaan Regresi .....	44
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Metode Pengujian Analisis Instrumen Penelitian	
4.1.1 Uji Validitas.....	48
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.2 Analisis Deskriptif	
4.2.1 Profil Konsumen berdasarkan Usia .....	51
4.2.2 Profil Konsumen berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.2.3 Profil Konsumen berdasarkan Pengeluaran.....	54
4.2.4 Profil Konsumen berdasarkan Frekuensi.....	55
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.4 Uji Signifikansi .....	59
4.4.1 Uji Signifikasi Pengaruh Secara Simultan (Uji F) .....	59
4.4.2 Uji Signifikasi Pengaruh Secara Parsial (Uji t) .....	61
4.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
4.5 Pembahasan.....	65
4.5.1 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	65

4.5.2 Pembahasan Hasil Uji F (Simultan) .....	67
---	----

## **BAB V SIMPULAN**

5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran .....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

©UKDW

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
2.1 Tiga Jenis Pemasaran dalam Dunia Jasa.....	18
2.2 Kerangka Berfikir .....	31

©UKDW

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
4.1 Hasil Uji Validitas.....	49
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.3 Profil Responden berdasarkan Usia .....	51
4.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.5 Profil Responden berdasarkan Pengeluaran.....	54
4.6 Profil Responden berdasarkan Frekuensi.....	55
4.7 Hasil Regresi Linear Berganda .....	57
4.8 Hasil uji F (ANOVA).....	60
4.9 Hasil Uji t .....	62
4.10 Hasil Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen Togamas Affandi .	64
4.11 Ringkasan Hasil Penelitian .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 .....	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2 .....	kuesioner
Lampiran 3 .....	Jawaban Responden
Lampiran 4 .....	Distribusi frekuensi
Lampiran 5 .....	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6 .....	Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 7 .....	Koefisien Determinasi
Lampiran 8 .....	Uji F
Lampiran 9 .....	Uji t
Lampiran 10 .....	Daftar Tabel

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel independen kualitas layanan (*bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati*) terhadap variabel dependen kepuasan konsumen Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta. Data yang dicari pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner kepada 100 konsumen yang pernah melakukan pembelian buku di Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.

Metode analisis yang akan dipergunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan uji f dan uji t.

Profil responden penulis deskripsikan berdasarkan usia, pekerjaan, pengeluaran, frekuensi datang. Penelitian ini mendapatkan 1 variabel yang berpengaruh signifikan yaitu bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta. Sedangkan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak mempengaruhi kepuasan konsumen Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.

Kata Kunci : *Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta, Kulaitas Layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), kepuasan konsumen.*

## ABSTRACT

This research tested the impact of the independent variable of service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*) towards the dependent variable of consumer's satisfaction in Togamas Affandi Book Store at Jl.Gejayan Yogyakarta. The data that was looked for in this research was primary data that was obtained from questionnaires that has been given to 100 consumers who bought book products at Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.

The method of analysis that has been used in this research is the linear regression method with partial and simultanious regression tests.

The profile of the respondent is described based on their age, occupation, monthly expenses, frequency of shopping. This research has a conclusion that the tangible aspect of service quality significantly influence customers satisfaction at Togamas Affandi Book Store. But the others variables, such as reliability, responsiveness, assurance, and empathy, don't influence satisfaction of the consumer of Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.

Keyword: *Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta, service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy), consumer satisfaction.*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Konsep bisnis pada zaman sekarang semakin berkembang pesat, mulai dari cara tradisional yang hanya sebagai penyedia barang dan jasa, kini bisnis sudah ditambah lagi dengan sentuhan hiburan, dan sosial.

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka semakin besar pula kerja keras kita untuk memajukan bisnis dalam menghadapi kompetitor bisnis kita sendiri. Pelayanan yang baik akan membuka hati konsumen untuk mencoba produk kita. Layanan konsumen merupakan salah satu cara untuk menggugah hati konsumen serta memberikan kenyamanan bagi konsumen.

Dengan majunya teknologi informasi, maka kecepatan bisnis dalam meningkatkan kualitas pelayanan akan memberikan kemudahan untuk menjangkau serta memberikan informasi kepada konsumen. Untuk mengetahui kepuasan konsumen bisa diukur dari beberapa faktor yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Bukti fisik diduga sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah dari pelayanan karyawan terhadap konsumen, karyawan melayani konsumen pada saat konsumen membutuhkan bantuan dalam pencarian buku. Keandalan merupakan dalam pemesanan barang jika barang tersebut habis, dan apabila barang sudah datang maka konsumen akan duhubungi. Daya tanggap

merupakan pelayanan terhadap konsumen apabila konsumen menemukan kesulitan dalam mencari buku. Jaminan merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada konsumen yang terjadi pada kerusakan buku dari toko buku. Empati merupakan jaminan yang bersifat individual yang diberikan pelanggan dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Buku merupakan sumber informasi yang menyimpan berbagai ilmu pengetahuan. Buku memberikan manfaat penting bagi setiap orang berdasarkan kebutuhannya. Salah satu toko buku yang ada di jogja adalah toko buku Togamas. Tokobuku togamas merupakan sebuah tokobuku yang menjual berbagai buku mulai dari buku pelajaran sekolah, untuk mahasiswa, buku bahasa, buku cerita, komik, alat tulis kantor, dan lain sebagainya.

Toko buku Togamas Affandi merupakan salah satu toko buku yang menerapkan kualitas layanan. Toko buku Togamas terletak di yogyakarta. Toko buku Togamas Affandi merupakan salah satu cabang toko buku togamas yang ada di yogy. Toko buku ini menyediakan buku-buku dari buku pelajaran, religi, majallah, sampai alat tulis kantor. Yogyakarta merupakan kota pelajar dengan penduduk yang sebagian besar berasal dari daerah luar jawa. Dengan julukan yogy sebagai kota pelajar, maka kebutuhan akan buku itu menjadi meningkat.

Di kota Yogyakarta memiliki banyak toko buku yang menyediakan tawaran-tawaran yang bisa menarik, Sehingga, kita harus mengetahui kepuasan konsumen, karena dari kepuasan konsumen kita bisa mengetahui strategi-strategi yang digunakan untuk menghadapi persaingan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan membuat skripsi dengan mengangkat judul: **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO BUKU TOGAMAS AFFANDI JI.GEJAYAN YOGYAKARTA.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang didapatkan adalah :

- a. Apakah variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan?
- b. Apakah variabel keandalan layanan (*reability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas affandi jl.Gejayan?
- c. Apakah variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas affandi jl.Gejayan?
- d. Apakah variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas affandi jl.Gejayan?
- e. Apakah variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas affandi jl gejayan?
- f. Apakah kualitas layanan yang meliputi bentuk fisik (*tangible*), keandalan layanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan di Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel tangible secara parsial terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel reliability secara parsial terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel responsiveness secara parsial terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel assurance secara parsial terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.
- e. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel empathy secara parsial terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.
- f. Untuk Menguji dan Menganalisis pengaruh antara variabel-variabel dalam konsep bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)

terhadap kepuasan konsumen toko buku togamas affandi cabang gejayan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

- a. Bagi toko buku togamas affandi cabang gejayan, sebagai pertimbangan dalam mengambil strategi dan taktik untuk memaksimalkan kualitas pelayanan di toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan di Yogyakarta.
- b. Bagi pihak lain, sebagai referensi peneliti didalam melakukan penelitian yang sejenis, dan dapat menjadi pertimbangan bagi penulis skripsi selanjutnya.
- c. Bagi penulis, untuk mendapatkan pengalaman penerapan teori di dalam praktek.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk mengetahui hasil yang maksimal dan agar tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan yang di analisis, maka batasan masalah yang akan dianalisis adalah sebagai berikut:

- a. Responden yang diteliti adalah konsumen yang sudah membeli buku atau yang sudah pernah membeli buku di tokobuku Togamas Affandi jl.Gejayan.
- b. Daerah yang diteliti yaitu kota Yogyakarta.
- c. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 orang.

- d. Penelitian ini membatasi pada variabel kualitas layanan yang diduga mempengaruhi faktor-faktor kepuasan konsumen toko buku Togamas affandi cabang jl.Gejayan Yogyakarta meliputi:
- i. bukti fisik (*tangible*) : pernyataan mengenai fasilitas fisik, peralatan, sikap karyawan
  - ii. keandalan (*reliability*) : pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen, penetapan janji yang diberikan karyawan kepada konsumen.
  - iii. daya tanggap (*responsiveness*) : pernyataan mengenai pelayanan yang diberikan konsumen dengan tepat,pertanggung jawaban yang diberikan karyawan atas kesalahan yang dilakukan karyawan.
  - iv. jaminan (*assurance*) : pernyataan mengenai sikap karyawan terhadap konsumen, dan keseriusan karyawan dalam melayani konsumen.
  - v. empati (*empathy*) : pernyataan mengenai kepedulian dan keseriusan karyawan terhadap konsumen untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan konsumen.
- e. Kepuasan konsumen diukur menggunakan tiga atribut pembentuk kepuasan pelanggan yang dinyatakan Dutka meliputi :
- i. *Attributes related to product*, yaitu atribut-atribut yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan oleh badan usaha.
  - ii. *Attributes related to service*, yaitu atribut-atribut yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh badan usaha.

- iii. *Attributes related to purchase*, yaitu atribut-atribut yang berkaitan dengan pembelian.

©UKDW

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta, maka dapat ditari kesimpulan sebagai berikut ini:

- a. Dari data profil responden, pengolahan data dilakukan dengan 100 responden. Berdasarkan usia yang paling dominan adalah 19-26 tahun dengan persentase 57% atau sebanyak 57 orang. berdasarkan pekerjaan yang paling dominan adalah pelajar atau mahasiswa dengan persentase 50% atau sebanyak 50 orang. Berdasarkan penghasilan yang paling dominan adalah konsumen yang berpenghasilan  $\leq$  Rp.1.000.000 yaitu dengan persentase 29% atau sebanyak 29 orang. Berdasarkan frekuensi kedatangan konsumen ke Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta yang paling dominan adalah konsumen yang datang setiap satu bulan sekali yaitu dengan persentase 50% atau sebanyak 50 orang.
- b. Berdasarkan analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa variabel tangible berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta. Artinya konsumen toko buku Togamas Affandi datang dan mencari buku yang dibutuhkan. konsumen berharap buku yang dibutuhkan ada, dan

konsumen juga merasa nyaman dengan ruangan toko buku baik dan kebersihan toko.

- c. Berdasarkan analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Artinya keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- d. Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta. Artinya seluruh variabel secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi toko buku Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta dan bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Untuk Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta

- a. Dari segi tangible (*bukti fisik*), Togamas Affandi dapat meningkatkan kualitas bukti fisik dengan menambah kelengkapan buku sehingga meningkatkan kepuasan konsumen Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta. Selain kelengkapan

buku Togamas Affandi juga dapat menambah alat penunjang layanan (komputer) dalam pencarian buku untuk lebih melancarkan konsumen dalam melakukan pencarian buku yang diinginkan. Togamas affandi dapat lebih tertatur lagi didalam meletakan buku dengan tepat sesuai dengan tempat yang sudah ditentukan agar konsumen dapat mencari buku tersebut dengan mudah. Untuk meningkatkan kebetahan konsumen dalam mencari buku, Togamas Affandi dapat menambah kipas angin atau membuat Ac agar konsumen disaat mencari buku tidak kepanasan.

- b. Dari segi reliability (*keandalan*), walaupun tidak berpengaruh signifikan Togamas Affandi perlu tetap menjaga kualitas keterampilan karyawan dalam melayani konsumen, karena faktor ini tetap dipertahankan untuk melayani konsumen. Dari segi responsiveness (daya tanggap), walaupun tidak berpengaruh signifikan tetapi karyawan Togamas Affandi jl.Gejayan Yogyakarta tetap meningkatkan daya tanggap baik dalam pelayanan kepada konsumen. Dari segi assurance (*jaminan*), walaupun variabel assurance tidak signifikan, Togamas Affandi harus dapat memberikan jaminan melalui pelayanan yang ramah, pelayanan yang serius kepada konsumen agar konsumen tidak ragu-ragu dating ke Togamas Affandi.Dari segi empathy (*empati*), walaupun variabel empathy tidak signifikan, Togamas

Affandi harus tetap meningkatkan hubungan yang baik dengan karyawan, serta menangai keluhan konsumen.

### **5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya**

Saran yang akan diberikan penulis untuk peneliti yang selanjutnya adalah sebagai berikut ini:

- a. Dilihat dari persentase profil responden yang lebih dominan adalah pelajar atau mahasiswa yang antara umur 19-26 tahun. Maka untuk penelitian selanjutnya menggunakan sampel responden yang lebih dominan dengan pekerjaan selain pelajar atau mahasiswa seperti responden yang memiliki pekerjaan seperti wiraswasta, pegawai negeri, swasta dan lain-lain. Sehingga diperoleh hasil yang lebih merata.
- b. Pada penelitian mendatang, sebaiknya dilakukan penambahan jumlah sampel, sehingga akan lebih valid dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel. Peneliti selanjunya juga disarankan untuk melakukan penyebaran kuisioner keseluruhan toko buku Togamas di Yogyakarta, sehingga hasil yang diperoleh menjadi hasil survei secara keseluruhan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Jayanti, Dwi, 2013. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Larissa Aesthetic Center cabang Galeria Mall.* Yogyakarta: Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
- Kotler, Philip. & Armstrong, Gary. 1992. *Dasar-Dasar Pemasaran.* Jakarta: Penerbit PT Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta: penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: teori dan praktik.* Jakarta: Salemba Empat.
- Nor, Fikri. Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen toko buku gramedia lembuswana. Samarinda. *Jurnal ekonomi.*
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: penerbit Alfabetta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Total quality Management.* Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

©UKDW