

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Toko Harmoni Mertakanda Kebumen.



UNIVERSITAS PUTRA BANGSA

## **JIMMBA**

**Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi**

Homepage: <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO HARMONI MERTAKANDA KEBUMEN**

**Anggie Nugroho**

**175503193**

**UNIVERSITAS PUTRA BANGSA**

**KEBUMEN**

#### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and facilities on consumer satisfaction at Harmoni Mertakanda Kebumen store. The results of proving the first hypothesis that service quality partially has a positive and significant influence on customer satisfaction. The results of the second hypothesis that the culture of product quality partially has a positive and significant influence on consumer satisfaction. The results of proving the third hypothesis that the facilities partially have a significant positive effect on customer satisfaction. The results of the fourth hypothesis that service quality, product quality, and facilities simultaneously have a significant effect on customer satisfaction*

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, Facilities, and Consumer Satisfaction*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Hasil pembuktian hipotesis pertama bahwa kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil hipotesis ke dua bahwa budaya kualitas produk secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pembuktian hipotesis ketiga bahwa fasilitas secara parsial mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil hipotesis keempat kualitas pelayanan, kualitas produk, dan fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen

**Kata kunci:** **Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Fasilitas, dan Kepuasan Konsumen.**

### **Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan survey secara langsung banyak fenomena-fenomena yang terjadi yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen, salah satunya yaitu dari fenomena kualitas pelayanan. Fenomena banyaknya kompetitor seperti alfamart, indomart, alfa midi, membuat peneliti tertarik meneliti lebih dalam faktor yang membuat Toko Harmoni mampu bersaing dengan kompetitor. Toko Harmoni Mertakanda Kebumen memiliki 10 karyawan, dan di hari-hari tertentu seperti menjelang puasa, hari lebaran, dan tahun baru Toko Harmoni Mertakanda Kebumen selalu menambah jumlah karyawan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen dan menjaga kepuasan konsumen agar pelayanan pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen mampu melayani dengan baik, cepat, sopan dan ramah. Fenomena kualitas pelayanan yang di terapkan pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen merupakan strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Selain pelayanan yang baik, Toko Harmoni Mertakanda Kebumen juga bersedia bertanggung jawab bila ada konsumen yang komplain, atau retur barang. Toko Harmoni Mertakanda Kebumen juga menyediakan pelayanan delivery order, yaitu dengan cara konsumen melakukan pemesanan melalui no. Hp.

Faktor lain yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan

konsumen selain kualitas pelayanan yaitu kualitas produk. Toko Harmoni Mertakanda Kebumen memiliki berbagai produk ritel yang kumplit, bagus berkualitas yang baik yang mampu bersaing dengan Toko ritel ternama lainnya seperti Indomart, Alfamart.

Faktor lain yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu adanya fasilitas yang memudahkan konsumen, mampu memberikan kenyamanan dalam berbelanja. Toko Harmoni Kebumen mempunyai fasilitas yang memadai seperti tempat parkir kendaraan, kursi tunggu didepan toko, dan masih banyak lagi fasilitas-fasilitas lainnya yang tersedia di Toko Harmoni Mertakanda Kebumen

Hasil mini riset faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Berdasarkan hasil mini riset dari jumlah 30 responden, konsumen yang puas karena kualitas pelayanan sebanyak 57%, konsumen yang puas karena kualitas produk 13%, konsumen yang puas karena fasilitas sebanyak 30%

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen”**.

### **Kajian Teori**

#### **Kepuasan Konsumen**

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014: 150), yaitu

perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Perbandingan antara harapan dan kinerja tersebut akan menghasilkan perasaan senang atau kecewa di benak pelanggan.

Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam Thomas (2016), yaitu.

- a. Rasa senang
- b. Kepuasan terhadap layanan
- c. Kepuasan terhadap sistem pelayanan
- d. Kepuasan *financial*

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam Tia (2018: 59), mengemukakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan

Menurut Tjiptono (2011: 198), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*).
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
- c. Jaminan (*Assurance*).
- d. Empati (*Empathy*).
- e. Bukti Fisik (*Tangible*).

### **Kualitas Produk**

Menurut Wibowo (2014: 113), kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Wicaksana (2015: 248), kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diperoleh, digunakan atau dikonsumsi

yang mungkin memenuhi keinginan atau kebutuhan

Menurut Irawan dalam khusnul (2018: 45), dibatasi pada:

- a. Kondisi Pekerjaan
- b. Penggunaan waktu kerja
- c. Target yang harus dicapai

### **Fasilitas**

Menurut Sulistiyono dalam Srijani (2014:6), fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi. Menurut Tjiptono (2014: 317), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen

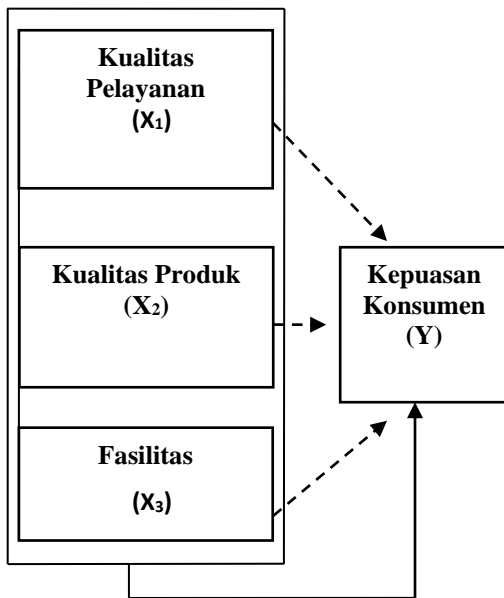
Menurut Tjiptono dalam Pratiwi (2018: 44), fasilitas dibatasi pada indikator:

- a. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
- b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
- c. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan
- d. Kelengkapan alat yang digunakan

### **Kerangka Teoritis**

Dari pemaparan diatas dapat dilihat kerangka konseptual sebagai berikut :

**Gambar II-1**  
**Model Empiris**



Keterangan :

- - - - -> : Hubungan secara parsial
- > : Hubungan secara simultan

**Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pada penelitian ini :

- H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen.
- H2 : Diduga kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen.
- H3 : Diduga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko

Harmoni Mertakanda Kebumen.

H4 : Diduga kualitas pelayanan, kualitas produk, dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen.

**Metode Penelitian**

**Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2010: 61). Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasinya adalah konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen.

Dalam suatu penelitian, peneliti tidak perlu meneliti semua populasi karena akan memerlukan waktu, biaya dan tenaga besar. Menurut Sugiyono (2010) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah konsumen Toko Harmoni Mertakanda Kebumen yang berjumlah 100 orang.

## Jenis dan Sumber Data Data .

### 1. Jenis Data

- a. Data kualitatif, bersifat tidak terstruktur, dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara, diskusi grup terfokus dan teknik proyeksi.
- b. Data kuantitatif, bersifat terstruktur yang memungkinkan peneliti mengubah data semula menjadi data berwujud angka. Data dikumpulkan dengan metode survey atau kuesioner, observasi.

### 2. Sumber Data

- a. Data Primer adalah data asli yang peneliti dapatkan langsung dari responden.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, literatur, arsip, dokumen, peraturan dan kebijakan. Berdasarkan sumbernya

## Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dimaksud untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat melalui :

- a. Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
- b. Kuesioner yaitu dengan membuat sejumlah daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan diajukan kepada responden. Jawaban setiap item instrument menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, Sugiyono (2008: 143).

1. Sangat Setuju skor = 4
  2. Setuju skor = 3
  3. Tidak Setuju skor = 2
  4. Sangat Tidak Setuju skor = 1
- c. Studi Pustaka, yaitu dengan mengambil teori-teori yang ada pada literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## Teknik Analisis Data

Dalam perhitungan pengolahan data regresi linier berganda analisis jalur peneliti mempergunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu *SPSS for windows* versi 22

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,705 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,041 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 1 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen maka semakin baik juga kepuasan konsumen, artinya bahwa peran kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka hipotesis ke 1 dapat diterima.

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.  
Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,469 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,015 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 2 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen maka semakin baik juga kepuasan konsumen, artinya bahwa peran kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka hipotesis ke 2 dapat diterima.
3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.  
Berdasarkan analisis untuk variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,218 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,002 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 3 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik fasilitas pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen maka semakin baik juga kepuasan konsumen, artinya bahwa peran fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka hipotesis ke 3 dapat diterima.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan analisis diperoleh F hitung sebesar 10,456 dengan tingkat signifikansi 0.000, karena probabilitas 0.000 jauh lebih kecil dari 0,050. Berdasarkan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan fasilitas ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen (Y) secara simultan, maka dapat disimpulkan hipotesis 4 dapat diterima

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,075 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 dan dengan tingkat signifikansi 0,041. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,116 atau 11,6%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan mampu mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Bagi pihak pemilik Toko Harmoni Mertakanda Kebumen diharapkan untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang baik seperti kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat, kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan

merespon permintaan mereka, kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, memberikan pelayanan yang ramah.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardiyan (2019), hasil penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## 2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,469 > t_{tabel}$  sebesar 1,985 dan dengan tingkat signifikansi 0,015. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan sebesar 0,220 atau 22%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen mampu mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Bagi pihak pemilik Toko Harmoni Mertakanda Kebumen diharap untuk memperhatikan kualitas produk yang baik seperti mutu produk, kelengkapan produk, fitur produk, keawetan produk.

Hasil ini diperkuat dengan hasil Penelitian yang dilakukan oleh

Khusnul (2018), hasil penelitian yang dilakukan oleh Khusnul menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Artinya kualitas produk mempunyai hubungan positif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## 3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan analisis untuk variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,218 > t_{tabel}$  sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,002. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,296 atau 29,6%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen mampu mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Bagi pihak pemilik Toko Harmoni Mertakanda Kebumen diharap untuk memperhatikan fasilitas seperti Kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan, kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan, kelengkapan alat yang digunakan.

Hasil ini diperkuat dengan hasil Penelitian yang dilakukan Hidayat (2017), hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif fasilitas dengan kepuasan konsumen. Artinya

fasilitas mempunyai hubungan positif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

**4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan (bersama-sama).**

Berdasarkan analisis diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 10,456 dengan tingkat signifikansi 0.000, karena probabilitas 0.000 jauh lebih kecil dari 0,050. Berdasarkan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan fasilitas ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen (Y) secara simultan. Artinya ketiga variabel tersebut mempunyai kontribusi yang positif untuk meningkatkan kepuasan konsumen

**Simpulan**

1. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Artinya peran Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen, begitu juga sebaliknya Kualitas

Pelayanan yang kurang baik akan berakibat pada penurunan tingkat kepuasan konsumen

2. Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Artinya peran Kualitas Produk dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa Kualitas Produk yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen, begitu juga sebaliknya Kualitas Produk yang kurang baik akan berakibat pada penurunan tingkat kepuasan konsumen
3. Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Artinya peran Fasilitas dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa Fasilitas yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen, begitu juga sebaliknya Fasilitas yang kurang baik akan berakibat pada penurunan tingkat kepuasan konsumen.
4. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Toko Harmoni Mertakanda Kebumen.

konsumen Toko Harmoni Mertakanda Kebumen. Artinya peran ketiga variabel tersebut dalam penelitian ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Toko Harmoni Mertakanda Kebumen

ditawarkan, kelengkapan alat yang digunakan

### Daftar Pustaka

### Saran

Saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak pemilik Toko Harmoni Mertakanda Kebumen diharap untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang baik seperti kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat, kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, memberikan pelayanan yang ramah.
2. Bagi pihak pemilik Toko Harmoni Mertakanda Kebumen diharap untuk memperhatikan kualitas produk yang baik seperti mutu produk, kelengkapan produk, fitur produk, keawetan produk.
3. Bagi pihak pemilik Toko Harmoni Mertakanda Kebumen diharap untuk memperhatikan fasilitas seperti Kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan, kemudahan penggunaan fasilitas yang

Ardiyan 2019. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Evrina Wardhani 2010. *Analisis pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada Kedai Digital 23 Semarang*. Skripsi Sarjana Semarang: Universitas Diponegoro.

Hidayat 2017. Analisis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Indra Firdiyansyah 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*

Khusnul 2018. Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Kotler Philip 1988. *Manajemen pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi 6. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Kotler Philip dan Lane Kevin Keller 2007, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Indeks.

Nasution, M.N 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pratiwi 2018. dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Toko Harmoni Mertakanda Kebumen.

Rayi Endah 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen restoran Warung Taman Singosari Semarang*. Skripsi Sarjana Semarang: Universitas Diponegoro.

Simamora Bilson 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia.

Sarwono Jonathan 200, *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*.

Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana

Srijani 2017, *Analisis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*.

Swastha Basu, 2002. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty

Tjiptono Fandy 2007, *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayu Media Publishing.

Wicaksana 2015. *Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen*