

The Influence of Service Quality, Price Perception, Product Quality and Location on Consumer Satisfaction at Bangilan Farma Pharmacy Tuban

By:
Dwi Mega Utami

**Student of Management Department, Faculty of Economics, Darul 'Ulum
Lamongan Islamic University**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price perception, product quality and location on customer satisfaction at Bangilan Farma Pharmacy Tuban located on Jl. Raya Bangilan No.232 Pulut, Bangilan, Tuban. The method used in this study is a quantitative method. The sampling technique uses accidental sampling. The sample in this study amounted to 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires and literature. Data analysis methods used are validity test, reliability test, multiple linear regression test, classical assumption test, T test, F test, and test the coefficient of determination R^2 . The results of this study indicate that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with $t_{count} 4,028 > t_{table} 1,985$. The price perception variable has no effect and is not significant on consumer satisfaction with $t_{count} 0,420 < t_{table} 1,985$. The product quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with $t_{count} 5,738 > t_{table} 1,985$. And the location variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with $t_{count} 2,403 > t_{table} 1,985$. The results of the F test simultaneously variable service quality, price perception, product quality and location have a joint effect of $F_{count} 64,552 > F_{table} 2,47$ on customer satisfaction at Bangilan Farma Pharmacy Tuban. The result of the adjusted R squared value is 0,720 or 72,0 %.

Keywords: *Service Quality, Price Perception, Product Quality, Location and Customer Satisfaction.*

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek Bangilan Farma Tuban

**Oleh :
Dwi Mega Utami**

**Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul
'Ulum Lamongan**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Bangilan Farma Tuban yang berlokasi di Jl. Raya Bangilan No. 232 Pulut, Bangilan, Tuban. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi R^2 . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} 4,028 > t_{tabel} 1,985$. Variabel persepsi harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} 0,420 < t_{tabel} 1,985$. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} 5,738 > t_{tabel} 1,985$. Dan variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} 2,403 > t_{tabel} 1,985$. Hasil uji F secara simultan variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, kualitas produk dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama sebesar $f_{hitung} 64,552 > f_{tabel} 2,47$ terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Bangilan Farma Tuban. Hasil nilai *adjusted r square* sebesar 0,720 atau 72,0 %.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Kepuasan Konsumen.