

Kepuasan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian buku di toko buku online Indonesia = Consumer satisfaction of online book purchasing decision making on Indonesian online bookstore

Reyhan Sy Munir, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341406&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berbelanja buku melalui toko buku online? di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat sebagai masukan bagi peningkatan kualitas layanan toko buku online terhadap konsumen, Berdasarkan hasil penelitian melalui survei pada 147 responden, maka diperoleh bahwa delivery, customer service, privasi & keamanan,serta atribut produk merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen berbelanja buku di toko buku online di Indonesia

.....This research is going to analyze number of factors that affect Indonesia consumers satisfaction when they purchase books on the online bookstores. The findings of this research may expectably become beneficial inputs for the continuous improvement of the online bookstores? overall service quality. The results indicate that delivery, customer service, privacy & security, and product attributes are important considerations for online bookstore consumer's satisfaction in Indonesia.