

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT
BELI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WARUNG KAKI LIMA DI BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Milenia Fitri Setya Putri

180910457

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT
BELI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WARUNG KAKI LIMA DI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjanah**



Oleh :

Milenia Fitri Setya Putri

180910457

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Milenia Fitri Setya Putri
NPM : 180910457
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “ Skripsi ” yang saya buat dengan judul :

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kaki Lima di Batam ”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi Ini tidak terdapat karya ilmiah ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi. ini dapat dibuktikan unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam,... 07 januari 2023



Milena Fitri setya Putri
180910457

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT
BELI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WARUNG KAKI LIMA DI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjanah**

Oleh

**Milenia Fitri Setya Putri
180910457**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 13 Januari 2023



**Asron Saputra, SE, M.Si.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat dengan cepat, dibuktikan dengan pelaku usaha kuliner yang bermunculan dengan inovasi-inovasi terbaru yang bertujuan untuk menarik minat pelanggan. Begitu juga dengan pelaku usaha yang ada di kepulauan Riau ini khususnya dikota Batam, bisnis kuliner mengalami perkembangan cukup baik. Dapat diperhatikan banyak kuliner dengan menggunakan konsep yang yang tidak kalah menarik untuk menjadi pilihan konsumen seperti : warung kaki lima, restoran, coffeeshop, dan kedai. Sehingga para pelaku usaha harus meningkatkan kualitas pelayanan agar minat beli konsumen meningkat juga terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku usaha yang bertujuan untuk menarik pelanggan. Begitu halnya dengan minat beli konsumen selain kualitas pelayanan yang baik, sistem pemesanan yang mempermudah konsumen pun juga mampu menarik minat beli pelanggan. Sehingga dalam hal ini kepuasan pelanggan sangat efektif dalam mempertahankan pelanggannya dalam jangka waktu yang cukup lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan minat beli berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan warung kaki lima di Batam. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 383 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian didapatkan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, nilai t hitung $13,738 > t$ tabel $1,966$, dan $\text{Sig } 0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel minat beli terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai t hitung $3,245 > t$ tabel $1,966$, dan signifikan $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel minat beli berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan dapat diperoleh nilai f hitung sebesar $193,790 > f$ tabel $3,02$ dan $\text{Sig } 0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : Minat Beli, Bisnis kuliner, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan

ABSTRACT

The culinary business is a business that is growing rapidly and rapidly, as evidenced by culinary business actors emerging with the latest innovations aimed at attracting customer interest. Likewise with business actors in the Riau archipelago, especially in the city of Batam, the culinary business is experiencing quite good development. It can be seen that there are many culinary delights using concepts that are no less interesting to be the choice of consumers, such as: street food stalls, restaurants, coffee shops, and taverns. So that business actors must improve the quality of service so that consumer buying interest increases as well as customer satisfaction. Service quality is very closely related to customer satisfaction and is an important factor that must be considered by every business actor who aims to attract customers. Likewise with consumer buying interest in addition to good service quality, an ordering system that makes it easier for consumers is also able to attract customer buying interest. So that in this case customer satisfaction is very effective in retaining its customers in a long period of time. The purpose of this study was to determine whether service quality and purchase intention affect customer satisfaction in street food stalls in Batam. Methods of data collection through the distribution of questionnaires with a sample of 383 respondents. The type of research used is quantitative research with multiple regression analysis methods. The results showed that the variable of service quality on customer satisfaction, t value $13.738 > t$ table 1.966 , and $\text{Sig } 0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the variable service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The variable of buying interest on customer satisfaction has a t count of $3.245 > t$ table of 1.966 , and a significant $0.001 < 0.05$ so it can be concluded that the variable of buying interest has a positive and significant effect on customer satisfaction. While simultaneously it can be obtained f count value of $193.790 > f$ table 3.02 and $\text{Sig } 0.000 < 0.05$. Thus it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: *Buying interest; Culinary business; Customer satisfaction; Product quality; Service quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi stasa satu (S1) pada Program studi Manajemen, fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini belum sempurna dan tidak akan terwujud tanpa arahan pembimbing dan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan penulis terima. Karena itu, pada kesempatan ini penulis juga akan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Asron Saputra, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Kedua orang tua tercinta yang sangat penulis sayangi dan hormati, yang selalu memberikan dukungan baik doa maupun materi dan bantuan yang diberikan kepada penulis;
7. Kepada keluarga yang selalu senantiasa mendukung dan mendoakan;
8. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan penulis;
9. Kepada para responden yang senantiasa bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis;

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 07 Januari 2023.



Milenia Fitri Setya Putri



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL.....	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR RUMUS.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat praktis.....	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengaruh Kualitas layanan.....	11
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12

2.1.1.3 Faktor kualitas Pelayanan.....	1.3
2.1.2 Minat Beli	14
2.1.2.1 Pengertian Minat beli.....	14
2.1.2.2 Indikator-indikator Minat Beli.....	14
2.1.2.3 Aspek minat Beli.....	15
2.1.2.4 Tahapan Minat Beli.....	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.1 Pelayanan Kepuasan pelaggan.....	17
2.1.3.2 Dimensi kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Berfikir.....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2 Hubungan Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Sifat Penelitian	25
3.3 Lokasi dan Priode Penelitian.....	25
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.3.2 Periode Penelitian.....	26
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Teknik Penentu Besar Sampel	27
3.4.3 Teknik Sampling	28
3.5 Sumber Data.....	28
3.5.1 Data Primer	29
3.5.2 Data Skunder.....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data	30

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.7.1 Variabel Independen (variabel Bebas).....	31
3.7.2 Variabel Dependen (variabel terkait).....	31
3.8 Metode Analisis Data.....	32
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	32
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.4 Uji Pengaruh.....	36
3.9 Uji Hipotesis.....	37
3.9.1 Uji T -test).....	38
3.9.2 Uji F.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.2.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
4.2.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Pelanggan.....	43
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	43
4.3.1.1 Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45
4.3.1.2 Hasil Analisis Variabel Minat Beli (X2).....	46
4.3.1.3 Hasil Analisis Variabel kepuasan pelanggan (Y).....	47
4.4 Analisis Data.....	48
4.4.1 Hasil Kualitas Data.....	48
4.4.1.1 Hasil Uji Validitas Data.....	48
4.4.1.2 Hasil Uji Reabilitas.....	50
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.2.1 Hasil uji Normalitas.....	51

4.4.2.2 Hasil Uji Multikolonieritas.....	53
4.4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh.....	55
4.4.3.1 Hasil Analisis Linier Berganda.....	55
4.4.3.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	56
4.5 Uji Hipotesis	57
4.5.1 Hasil Uji T (Parsial)	57
4.5.2 Hasil Uji F	58
4.6.1 Pembahasan.....	60
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.6.2 Pengaruh Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2. Tabulasi dan Hasil SPSS	
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5. Hasil Trunitin	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan Kurva Histogram.....	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Normal P-Plot	52
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data UMKM Kota Batam Tahun 2018-2022.....	4
Tabel 1.2	Data Pra Survey penelitian kualitas pelayanan, minat beli dan kepuasan pelanggan warung kaki lima Kota Batam tahun 2022	6
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Periode Penelitian.....	26
Tabel 3.2	Skala Likert	30
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia/Umur	41
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Pelanggan.....	43
Tabel 4.6	Rentang Skala.....	44
Tabel 4.7	Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.8	Skor Indikator Variabel Minat beli	46
Tabel 4.9	Skor Indikator Variabel Kepuasan pelanggan.....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Minat Beli (X2)	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y)	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov Smirnov	52
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolonieritas.....	53
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.17	Hasil Uji koefisiensi Determinasi (R^2).....	56
Tabel 4.18	Hasil Uji – t Parsial	57
Tabel 4.19	Uji F (Simulan).....	59

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Isaac Michael.....	27
Rumus 3.2 Pearson Product Momen.....	33
Rumus 3.3 Metode Cronbach Alpha.....	34
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	37
Rumus 4.1 Rentang Skala	44