

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA
CAFÉ TEMPAT LAMA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Herlita Sinaga

120610079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
FAKULTAS EKONOMI
2017**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA
CAFÉ TEMPAT LAMA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Herlita Sinaga

120610079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
FAKULTAS EKONOMI
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa ada bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing saya.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 11 Feb 2017

Yang membuat Pernyataan,

Herlita Sinaga

120610079

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA
CAFÉ TEMPAT LAMA BATAM**

Oleh:

Herlita Sinaga

120610079

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar Sarjana

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Batam, 11 Februari 2017

**Syaifullah, S.E, M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Perusahaan-perusahaan masa kini sedang menghadapi persaingan yang ketat yang belum pernah mereka hadapi. Hanya perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pelanggan yang bisa berhasil menarik pelanggan, dan berhasil memperkenalkan produknya. Café Tempat Lama Batam merupakan salah satu pelayanan jasa dalam bidang penyedia makanan, akan memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya guna membentuk citra yang baik dan kepuasan pelanggannya, oleh karena itu Café Tempat Lama Batam berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Pelanggan nya. Dalam penelitian ini memiliki tujuan Untuk mengetahui kualitas layanan, harga dan faktor emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel, dan metode yang digunakan adalah survey melalui penyebaran angket atau kuesioner. Dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan dari hasil uji regresi linear berganda yang telah dilakukan di atas Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,271, ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,271. Harga memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,287, ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% Harga akan meningkatkan nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,287. Faktor Emosional memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,306, ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel Faktor Emosional akan meningkatkan nilai Kepuasan Konsumen sebesar 0,306, Karena ketiga variabel mempunyai kontribusi besar terhadap Kepuasan Konsumen maka variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional layak dijadikan uji dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan, Harga dan Faktor Emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan, Harga dan Faktor Emosional harus seimbang dilakukan karena Kualitas Pelayanan, Harga dan Faktor Emosional mempunyai dampak yang sama-sama besar dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Companies today are facing stiff competition they've never faced. Only those companies that focus on customers who can successfully attract customers and successfully introduced its products. Café Old Place Batam is one of the services in the field of food providers, will provide excellent service to its customers in order to establish a good brand image and customer satisfaction, therefore Café Old Place Batam strive to provide the best service to its customers. In this research has the goal to determine the quality, price and emotional factors together affects customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative research methods to test certain theories by examining the relationship between variables, and the method used was survey through questionnaires or questionnaires. With the aim to determine the factors that affect customer satisfaction. Based on the results of multiple linear regression tests that have been done on the Quality of Service has a regression coefficient of 0.271, this means that if the other independent variables value is fixed or unchanged, then each increase of 1 point or 1% variable quality Pelyanan will increase the value of customer satisfaction by 0.271. Price has a value of regression coefficient of 0.287, this means that if another independent variable value tetaap or do not change, then every increase of 1 point or 1% Prices will increase the value of customer satisfaction by 0.287. Factors Emotional value regression coefficient of 0.306, this means that if the other independent variables value is fixed or unchanged, then each increase of 1 point or 1% variable factors Emotional will increase the value of customer satisfaction at 0.306, Because of the three variables has contribute greatly to customer satisfaction then variable service quality, price, and Emotional factors deserve to be tested in improving customer satisfaction. Service Quality, Price and Emotional Factors jointly significant effect on customer satisfaction. Service Quality, Price and Emotional factors must be balanced because the quality of service, price and factor having an impact Emotional equally large in influencing customer satisfaction.

Keywords: Quality Service, Price, Emotional Factors and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa penelitian tugas akhir ini masih jauh sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa penelitian tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
3. Bapak Syaifullah. Selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Putera Batam yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi dan petunjuk yang sangat berharga dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Erna Zhang sebagai pimpinan Café Tempat Lama Batam yang telah bersedia membantu dan memberikan data-data yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kepada keluarga saya yang selalu memberi dukungan dan doa selama saya menjalani perkuliahan, secara khusus untuk ayahanda dan ibunda penulis,

Jasirman Sinaga dan Hotdiana Saragih, juga untuk saudara/ I penulis Rano Sinaga dan Lastri Sinaga

7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa/ mahasiswi program studi Manajemen Perbankan di kelas Nagoya, atas kebersamaan, keceriaan, bantuan, dan kerjasamanya selama ini.
8. Kepada rekan saya Resti, Evi, Ciko, Arief, Husnul, Dedi, Yeni, Dwi, Andreas, yang telah mendukung selama menyelesaikan tugas akhir.
9. Kepada seluruh rekan kerja saya Ria, Fanny, Rika, Nona, Junita, Susan, Ainun yang membantu dan memberi semangat selama menyelesaikan tugas akhir.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.

Penulisan menyadari bahwa penelitian tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Semoga Tuhan Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amien.

Batam, 11 Feb 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
<i>ABSTRACK</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR RUMUS.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. LatarBelakangPenelitian.....	7
1.2. IdentifikasiMasalah.....	8
1.3. PembatasanMasalah.....	9
1.4. PerumusanMasalah.....	9
1.5. TujuanPenelitian.....	10
1.6. ManfaatPenelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 12
2.1. Konsep.....	12
2.2. PenelitianTerdahulu.....	36
2.3. KerangkaPemikiran.....	37
2.4. Hipotesis.....	37
 BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	 39
3.1. DesainPenelitian.....	39
3.2. OperasionalVariabel.....	40
3.3. PopulasidanSampel.....	42
3.3.1. Populasi.....	42
3.3.2. TeknikPengambilanSampel.....	43
3.4. TeknikdanAlatPengumpulan Data.....	44
3.4.1. TeknikPengumpulan Data.....	44
3.4.2. AlatPengumpulan Data.....	46
3.5. MetodeAnalisis Data.....	47
3.5.1. AnalisisDeskriptif.....	47
3.5.2. UjiKualitas Data.....	48

3.5.2.1. UjiValiditas Data.....	48
3.5.2.2. UjiReliabilitas.....	49
3.5.3. UjiAsumsiKlasik.....	50
3.5.4. UjiPengaruh.....	52
3.6. RancanganHipotesis.....	54
3.7. LokasidanJadwalPenelitian.....	56
3.7.1. LokasiPenelitian.....	56
3.7.2. JadwalPenelitian.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. HasilPenelitian.....	58
4.1.1. ProfilResponden.....	58
4.1.1.1. ProfilRespondenBerdasarkanUsia.....	58
4.1.1.2. ProfilRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	59
4.1.1.3. ProfilRespondenBerdasarkanPendidikanTerakhir.....	60
4.1.1.4. ProfilRespondenBerdasarkan Pendapatan Terakhir.....	61
4.1.2. HasilPenelitian.....	62
4.1.2.1. AnalisisDeskriptif.....	62
4.1.3. HasilUjiKualitas Data.....	68
4.1.3.1. HasilUjiValiditas.....	68
4.1.3.2. HasilUjiReliabilitas.....	69
4.1.4. HasilUjiAsumsiKlasik.....	72
4.1.4.1. UjiNormalitas.....	72
4.1.4.2. UjiMultikolinearitas.....	74
4.1.4.3. UjiHeteroskedastisitas.....	75
4.1.5. UjiPengaruh.....	77
4.1.5.1. UjiRegresi Linear Berganda.....	77
4.1.5.2. HasilKoefisienDeterminasi.....	79
4.1.6. HasilUjiHipotesis.....	79
4.1.6.1. HasilUji T.....	80
4.1.6.2. HasilUji F.....	81
4.2. Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89

RIWAYAT HIDUP
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Bell Shaped Curve.....	50
Gambar 4.1 Uji Normalitas Lonceng, Bell Shaped.....	73
Gambar 4.2 Uji Normal P-P Standardized Residual.....	74
Gambar 4.3 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Menu Cafe Tempat Lama Batam.....	5
Tabel 1.2 Hasil Penjualan Cafe Tempat Lama Tahun 2015.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel Dependent.....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel Independent.....	42
Tabel 3.4 Skala Likert	47
Tabel 3.5 Analisis Deskriptif	48
Tabel 3.5 Jadwal Kegiatan Penelitian	56
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan/ Bulan	61
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif.....	62
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Harga	64
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Faktor Emosional	66
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Faktor Kepuasan Konsumen.	67
Tabel 4.10 Uji Validitas	69
Tabel 4.11 Hasil Output Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.12 Hasil Output Harga.....	71
Tabel 4.13 Hasil Output Faktor Emosional	72
Tabel 4. 14 Hasil Output Kepuasan Konsumen.....	72

Tabel 4.15 Uji Kolmogorav-Sminov	75
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.17 Uji Glejser.....	77
Tabel 4.18 Uji Resgresi Linear Berganda	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.20 Hasil Output Uji T	81
Tabel 4.21 Hasil Output Uji F	82

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	43
Rumus 3.2 Uji Validitas Data	48
Rumus 3.3 Linier Berganda	52
Rumus 3.4 Uji Koefisien Determinasi	53
Rumus 3.5 Uji T	53
Rumus 3.6 Uji F	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengambilan Data.....	98
Lampiran 2. Surat BalasanPengambilan Data.....	99
Lampiran 3. Kuesioner.....	99
Lampiran 4. DaftarRiwayatHidup.....	99
Lampiran 5. JawabanResponden.....	98
Lampiran 6. Hasil SPSS Versi 20.....	101
Lampiran 7. Tabel T.....	123
Lampiran 8. Tabel F.....	129
Lampiran 9. Tabel R.....	135