



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA "KEDAI NAFEESA" DI TEBILAHAN

SKRIPSI



Oleh :

SYARIFAH FITRI CANTIKA

NIM : 101211010151

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggan hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA "KEDAI NAFEESA" DI TEMBILAHAN

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Indragiri*



Oleh :

SYARIFAH FITRI CANTIKA

NIM : 101211010151

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : SYARIFAH FITRI CANTIKA
NIM : 101211010151
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA "KEDAI NAFEESA" DI TEMBILAHAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Tembilahan, 11 Agustus 2025



SYARIFAH FITRI CANTIKA
NIM. 101211010151

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Diberikan kepada :

Nama Mahasiswa : Syarifah Fitri Cantika
NIM : 101211010151
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kedai Nafesa Di
Tembilahan

Disetujui untuk diajukan pada Ujian *Oral Comprehensive* Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri

Tembilahan, 30 Juni 2025

Menyetujui :

Pembimbing Utama

YASWAR APRILIAN, S.E., M.M
NIDN. 101 2046 801

Pembimbing Pendamping

Drs. DHARMASETIAWAN, M.M
NIDN. 102 010 6101

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri

SYAFRINADINA, SE., MM
NIDN. 101 511 8203

ABSTRAKSI

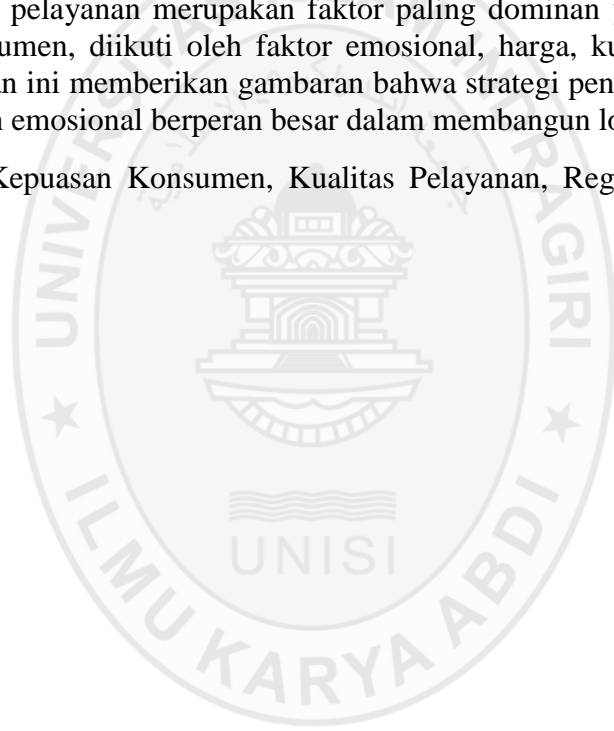
Analisis Kepuasan Konsumen pada” Kedai Nafeesa” di Tembilahan

Syarifah Fitri Cantika, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis, Universitas Islam Indragiri
E-mail : canziey06@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan konsumen dalam mempertahankan dan mengembangkan usaha kuliner, terutama pada Kedai Nafeesa yang sempat terdampak pandemi COVID-19 namun mampu bertahan melalui strategi adaptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 80 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan konsumen, diikuti oleh faktor emosional, harga, kualitas produk, dan biaya. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa strategi peningkatan pelayanan dan pendekatan emosional berperan besar dalam membangun loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Regresi Linier, Harga, Emosional.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





ABSTRACT

Consumer Satisfaction Analysis At “Kedai Nafeesa” In Tembilaan

Syarifah Fitri Cantika, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Indragiri Islamic University

E-mail : canziey06@gmail.com

Abstract: This research is motivated by the importance of consumer satisfaction in maintaining and developing culinary businesses, particularly at Kedai Nafeesa, which was affected by the COVID-19 pandemic but managed to survive through adaptive strategies. The purpose of this study is to analyze the factors that influence consumer satisfaction, namely product quality, service quality, emotional factors, price, and cost. The method used is descriptive quantitative with a questionnaire distributed to 80 respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The results show that service quality is the most dominant factor affecting consumer satisfaction, followed by emotional factors, price, product quality, and cost. This study provides insight that strategies for improving service and emotional engagement play a major role in building consumer loyalty.

Keywords: Consumer Satisfaction, Service Quality, Linear Regression, Price, Emotional.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kedai Nafeesa Di Tembilahan”**.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Said Fadly dan Ria Veronisyah, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat. Terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang tanpa syarat, serta pengorbanan yang tak terhitung sejak awal perjalanan ini.
2. Kepada adik-adik tersayang, Said Muhammad Ridho dan Syarifah Nafeesa FR, terima kasih atas canda tawa, doa, dan semangat yang telah menjadi penyejuk hati di tengah lelah dan tekanan.
3. Kepada umi Syarifah Putri Mardhiah, yang telah setia menemani dan memberikan semangat sepanjang perjalanan penyusunan skripsi ini. Kehadirannya menjadi sumber dukungan emosional dan motivasi yang sangat berarti bagi saya.
4. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, S.E., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
5. Ibu Syafrina Dina, S.E., M.M. sebagai kepala prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.



6. Bapak Yaswar Aprlian, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Dharmasetiawan, M.M. sebagai dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman saya, Ikrima Zilhusna, terima kasih atas kebersamaan, semangat, serta telinga yang selalu siap mendengar segala keluh kesah. Kehadiranmu sangat berarti dalam perjalanan ini.
9. Secara khusus, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada Adi Putra Pratama Siregar, terima kasih atas cinta, pengertian, dan dukungan yang selalu menguatkan. Terima kasih telah menjadi teman berbagi, sumber semangat, dan alasan untuk terus maju.

Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tembilahan, 11 Agustus 2025

Syarifah Fitri Cantika
NIM. 101211010151

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAKSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
D. SISTEMATIKA PENULISAN.....	5
BAB II.....	7
A. LANDASAN TEORI	7
B. PENELITIAN TERDAHULU	13
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	15
D. HIPOTESIS	16
BAB III.....	18
A. METODE PENELITIAN	18

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





B.	LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	18
C.	POPULASI DAN SAMPEL	18
D.	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	19
E.	JENIS DAN SUMBER DATA	23
F.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	24
G.	ANALISIS DATA	25
H.	HIPOTESIS	27
BAB IV	30
A.	GAMBAR UMUM OBYEK PENELITIAN.....	30
B.	HASIL PENELITIAN	33
D.	PEMBAHASAN	52
BAB V	54
A.	KESIMPULAN	54
B.	SARAN	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN		

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



DAFTAR TABEL

Tabel 1 . 1 Daftar Menu Di Kedai Nafeesa	3
Tabel 1 . 2 Data Penjualan Kedai Nafeesa.....	3
Tabel 2 . 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3 . 1 Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	20
Tabel 4 . 1 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4 . 2 Karakteristik responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4 . 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 4 . 4 Tanggapan Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Sarapan...	32
Tabel 4 . 5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X1).....	33
Tabel 4 . 6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)	35
Tabel 4 . 7 Tanggapan Responden Pernyataan Emosional (X3).....	37
Tabel 4 . 8 Tanggapan Responden Terhadap Harga (X4)	38
Tabel 4 . 9 Tanggapan Responen Terhadap Biaya (X5)	39
Tabel 4 . 10 Tanggapan Responden kepuasan konsumen (Y)	41
Tabel 4 . 11 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Tabel 4 . 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	43
Tabel 4 . 13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	44
Tabel 4 . 14 Hasil Uji Validitas Emosional (X3)	44
Tabel 4 . 15 Hasil Uji Validitas Harga (X4).....	44
Tabel 4 . 16 Hasil Uji Validitas Biaya (X5).....	45
Tabel 4 . 17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	45
Tabel 4 . 18 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4 . 19 Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4 . 20 hasil uji koefisien determinasi	49
Tabel 4 . 21 Hasil Uji T.....	50
Tabel 4 . 22 Hasil Uji F.....	51

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR GAMBAR

gambar 2 . 1 Kerangka Pemikiran16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

