

**PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
MENGUNJUNGI KEMBALI (STUDI
PADA PELANGGAN CAFÉ
POS KUPI MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh

M. RIFKI ANANDA
1929081066/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT
MENGUNJUNGI KEMBALI (STUDI
PADA PELANGGAN CAFÉ POS KUPI
MEDAN)**

Nama Mahasiswa : **M. RIFKI ANANDA**
Nomor Pokok Mahasiswa : **1929081066**
Program Studi : **MANAJEMEN**

**Mengetahui
Komisi Pembimbing**

Amirudin, S.E., M.M., M.Si.
Dosen Pembimbing I

Mella Yunita, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi

Dekan



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)



(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN**

BERITA ACARA UJIAN

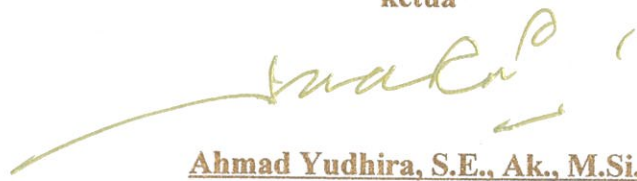
**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK
DHIEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak
Dhien Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada:**

Hari/Tanggal : Senin, 28 Agustus 2023
Nama Mahasiswa : M. Rifki Ananda
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929081022
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT
MENGUNJUNGI KEMBALI (STUDI
PADA PELANGGAN CAFÉ POS KUPI
MEDAN)**

Ditetapkan : (B) Lulus Yudisium
 () Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
Tanggal :
 () Tidak Lulus

**Panitia Ujian/Tim Penguji
ketua**


Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.

Anggota

(Amirudin, S.E., M.M., M.Si.)

Anggota



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : M. Rifki Ananda
NPM : 1929081066
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul, **PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT MENGUNJUNGI KEMBALI (STUDI PADA PELANGGAN CAFÉ POS KUPI MEDAN)** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 28 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



M. Rifki Ananda
NPM. 1929081066

ABSTRAK

M. Rifki Ananda. 1929081066. Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali (Studi pada Pelanggan Cafe POS KUPI Medan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali (Studi pada Pelanggan Cafe POS KUPI Medan) serta mengetahui pengaruh Bauran pemasaran dan Citra merek secara simultan Terhadap Keputusan pembelian produk pada Cafe POS KUPI Medan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuisisioner dengan populasi seluruh pelanggan yang datang ke Café Pos KUPI. Dengan penarikan sampel menggunakan accidental sampling sehingga diperoleh sampel sebanyak 55 orang.

Hasil penelitian diperoleh nilai koefisien thitung variabel Bauran pemasaran adalah 2,111 dan nilai ttabel sebesar 2,005 maka nilai thitung > ttabel (2,111 > 2,005) dengan nilai sig < 0,05 (0,040 < 0,05), Nilai koefisien thitung variabel Citra merek adalah 3,210 dan nilai ttabel sebesar 2,005 maka nilai thitung > ttabel (3,210 > 2,005) dengan nilai sig < 0,05 (0,002 < 0,05). Selanjutnya nilai Fhitung variabel Bauran pemasaran dan Citra merek adalah 10,652 dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan, nilai Ftabel pada tingkat signifikan 95 % ($\alpha = 0,05$) adalah 2,78 dimana Fhitung > Ftabel sehingga 10,652 > 2,78 dan nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05). Nilai Rsquare yaitu 0,546 atau $R^2 \times 100\%$ sebesar 54,60 %, artinya variabel bebas penelitian memberikan sumbangsih besar 54,60 % sedangkan sisanya 45,40 % dipengaruhi faktor - faktor lain. Kesimpulan penelitian adalah Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali (Studi pada Pelanggan Cafe POS KUPI Medan).

Kata kunci : Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pelanggan , Kepuasan Pelanggan, Niat Mengunjungi Kembali.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan ridha-Nyalah sehingga penulis masih diberikan kesehatan, kesempatan, kesabaran terlebih lagi karunia kemauan serta tekad yang dianugerahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal yang berjudul "**Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali (Studi pada Pelanggan Café Pos KUPI Medan)**". Adapun proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dien, Sumatera Utara

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P. selaku Rektor Universitas TjutNyak Dhien Medan.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn. selaku Dekan Fakultas Ekonomi danBisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Mella Yunita, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan dan selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Amirudin, S.E., M.M., M.Si. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Terimakasih saya sampaikan kepada seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien

Medan yang telah memberikan motivasi, mendidik dan memberikan ilmu kepada saya selama proses belajar dikampus.

6. Teristimewa kepada Ayah dan Ibu tercinta. Yang telah memberikan curahan kasih sayang, perhatian serta dukungan.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan yang terdapat didalamnya. Penulis hanyalah manusia biasa yang jauh dari kesempurnaan karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan kiranya agar proposal ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan penulis khususnya. Aamiin.

Medan, 19 November 2022
Penulis



M. Rizki Ananda
1929081066

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
C. Batasan Masalah Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	8
A. Niat Mengunjungi Kembali.....	8
B. Niat yang Dirasakan Pelanggan.....	11
C. Kepuasan Pelanggan.....	14
D. Penelitian Terdahulu.....	23
E. Kerangka Konseptual.....	25
F. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE DAN WAKTU PENELITIAN.....	27
A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Defenisi Oprasional Variabel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	30
1. Uji Kualitas Instrumen.....	30
2. Uji Asumsi Klasik.....	31
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
4. Uji Hipotesis.....	33
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Karakteristik Responden.....	32

2. Deskripsi Usia Responden.....	32
3. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	33
B. Deskripsi Variabel penelitian.....	33
1. Variabel Nilai yang Dirasakan Pelanggan.....	34
2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	34
3. Variabel Nilai Mengunjungi Kembali.....	35
C. Teknik Analisis Data.....	36
1. Validasi Kuesioner.....	36
2. Reliabilitas.....	37
3. Uji Asumsi Klasik.....	38
D. Uji Regresi Linear Berganda.....	40
1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	41
2. Pengujian Hipotesis Dua.....	41
3. Pengujian Hipotesis Ketiga.....	41
4. Koefisien Determinasi.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
Daftar Pustaka.....	45

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Data konsumen Café POS KUPI Medan.....	3
2.	Defenisi Operasional Variabel.....	29
3.	Tabel 1 Distribusi Usia Pengunjung.....	32
4.	Tabel 2 Distribusi Jenis Kelamin.....	33
5.	Tabel 3 Deskriptif Variabel Nilai Yang Dirasakan Pelanggan.....	34
6.	Tabel 4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
7.	Tabel 5 Deskriptif Variabel Mengunjungi Kembali.....	36
8.	Tebel 6 Uji Validitas Untuk Nilai yang Dirasakan.....	36
9.	Tabel 7 Uji Validitas Untuk Nilai Kepuasa pelanggan.....	37
10.	Table 8 Uji Validitas Untuk Nilai Mengunjungi Kembali.....	37
11.	Tabel 9 Uji Reliabilitas.....	38

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	25