

PENGARUH KREATIVITAS,  
INOVASI, RESIKO, NORMA,  
KONTROL TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA  
USAHA WARUNG MAKAN BBM  
DI TIDAR KABUPATEN  
MALANG

*by* Maria Goreti

---

**Submission date:** 25-Apr-2020 11:57AM (UTC+0300)

**Submission ID:** 1307404355

**File name:** revisi\_plagiasi\_KE\_3.docx (316.07K)

**Word count:** 906

**Character count:** 5900

**PENGARUH KREATIVITAS, INOVASI, RESIKO, NORMA, KONTROL  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA WARUNG MAKAN BBM  
DI TIDAR KABUPATEN MALANG**

**6**  
**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh Sarjana Ekonomi

**MANAJEMEN**



Oleh :

Maria Goreti Sao

2016120113

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**MALANG**

**2020**

## PENGARUH KREATIVITAS, INOVASI, RESIKO, NORMA, KONTROL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA WARUNG MAKAN BBM DI TIDAR KABUPATEN MALANG

### RINGKASAN

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengamati pengaruh kreativitas, inovasi, resiko, norma kontrol terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data yang dikumpulkan menggunakan koesioner dengan responden sebanyak 40 sebagai sampel. Yang merupakan konsumen warung makan BBM. Teknik samplingnya adalah *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kreativitas secara persial tidak berpengaruh secara signifikan dengan nilai t- hitung < t- tabel dengan nilai signifikannya > 0,05. Adapun pengaruh inovasi secara persial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t- hitung < t- tabel dan nilai signifikannya > 0,05. Berikutnya pengaruh resiko secara persial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t- hitung < t- tabel dengan nilai signifikannya > 0,05. Kemudian norma secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t- hitung > t- tabel dan nilai signifikannya > 0,05. Dan pengaruh kontrol secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-hitung < t- tabel dan nilai signifikannya > 0,05. Sedangkan secara simultan pengaruh kreativitas, inovasi, resiko, norma, kontrol terhadap kepuasan konsumen dengan menghasilkan nilai probabilitas signifikan < 0,05 maka secara simultan variabel kreativitas, inovasi, resiko, norma, kontrol, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM di Tidat Kabupaten Malang.

12

**Kata Kunci : Kreativitas, inovasi, resiko, norma, kontrol, kepuasan konsumen.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kelompok industri mikro harus bertahan hidup dengan memperluas hubungan ekonomi dan sosial mereka yang terbatas. Kondisi kesejahteraan usaha mikro dari waktu ke waktu hampir tidak mengalami perubahan atau stagnan dan selalu dalam tahap yang tidak menguntungkan. Menurut Prihatminingtyas (2019) jam kerja di pagi hari cukup menjanjikan karena banyak konsumen berkunjung. Kegiatan Usaha Kecil dan Mikro Industri menjadi salah satu dari banyak bentuk kegiatan ekonomi yang demokratis sebagai andalan pertumbuhan ekonomi Indonesia pertumbuhan untuk mengakselerasi ekonomi, menyerap lebih banyak dan memberdayakan masyarakat di mana secara ekonomi upaya ini diharapkan dapat mengatasi masalah kemiskinan yang masih melemahkan masyarakat Indonesia. (Prihatminingtyas, 2015).

Upaya pemerintah untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi di antaranya dengan menciptakan wirausaha baru di dalam negeri. Ditargetkan pada tahun 2025, akan ada lima juta wirausaha baru yang kreatif, inovatif, dan berdaya saing global. Setyawati dan Setyowinahyu (2018). Pada era ini, banyak sekali usaha yang muncul bukan hanya pada kuliner yang ada pada warung-warung ataupun restoran besar saja tetapi ada sebagian kafe-kafe yang menyediakan makanan dengan produk utama yang mereka sediakan adalah berbagai macam minuman. Trend merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur bagi seorang pelaku untuk benar- benar memperhatikan kebutuhan konsumen dalam pengadaan produk yang akan di konsumsi oleh konsumen. Pelaku usaha harus benar- benar tahu bahwa target usaha yang didirikannya bukan hanya untuk kalangan dewasa saja tetapi untuk kalangan milenial bisa menikmati produk yang disediakan.

Bukan hanya memperhatikan kreativitas dalam pengolahan produk saja tetapi inovasi yang disediakan harus benar-benar bisa memberikan kepuasan pelanggan yang berkunjung. Kreatif, Inovasi, dan juga perilaku menjadikan daya tarik tersendiri pada pelanggan dan akan menjadi sebuah usaha yang akan diminati banyak orang sehingga kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha dengan produk yang disediakan semakin memberikan kesan positif terhadap konsumen.

Semakin pesatnya usaha makanan saat ini kreativitas, inovasi, resiko, norma sangatlah penting bagi seorang pengusaha atau pemilik usaha agar bisa mempertahankan usahanya untuk mencapai keberhasilan serta unggul dalam bersaing. Keanekaragaman jenis makanan menjadi daya tarik konsumen untuk memenuhi kebutuhan. Tidak hanya dalam penyediaan makanan saja tetapi adapun kebutuhan lain seperti ruangan, desain ruangan, fasilitas yang disediakan untuk konsumen karena dengan berjalannya waktu kebutuhan konsumen akan semakin berubah ubah, dan strategi-strategi ini harus diperhatikan sehingga konsumen dapat mempertahankan keberadaannya dan lebih tingktkan lagi jumlahnya.

Beberapa hal yang menjadi kekeurangan dari usaha warung makan BBM adalah terkait dengan cita rasa, pelayanan, kualitas produk, perilaku, ketidaknyamanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen sehingga terjadi keluhan- keluhan dari konsumen terhadap pemilik maupun karyawan usaha warung makan BBM.

## <sup>13</sup> 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kreativitas terhadap kepuasan konsumen pada usahawarung malan BBM?
2. Bagaimana pengaruh inovasi terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?
2. Bagaimana pengaruh resiko terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?
2. Bagaimana pengaruh norma terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?
2. Bagaimana pengaruh kontrol terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung mkaan BBM ?
6. Bagaimana pengaruh kreativitas, inovasi, resiko, norma, kontrol terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?

## <sup>6</sup> 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM.
7. Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM.
8. Untuk mengetahui pengaruh resiko terhadap kepuasan konsumen paa usaha warung makan BBM.
16. Untuk mengetahui pengaruh resiko terhadap konsumen pada usaha warung makan BBM.
8. Untuk mengetahui pengaruh norma terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM.

6. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas, inovasi, resiko, norma, kontrol terhadap kepuasan konsumen pada warung makan BBM.

7

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Sebagai masukan dan saran bagi usaha warung makan BBM untuk lebih memperhatikan Kreativitas, Inovasi, Resiko, Norma, Kontrol guna memenuhi kepuasan konsumen.
2. Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang pernah di dapat untuk bisa diimplementasikan secara empiris di lapangan.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

# PENGARUH KREATIVITAS, INOVASI, RESIKO, NORMA, KONTROL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA WARUNG MAKAN BBM DI TIDAR KABUPATEN MALANG

## ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://garuda.ristekdikti.go.id">garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	4%
2	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	3%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	3%
4	<a href="http://zidniwahyu.blogspot.com">zidniwahyu.blogspot.com</a> Internet Source	3%
5	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	3%
6	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	2%
7	<a href="http://digilib.umg.ac.id">digilib.umg.ac.id</a> Internet Source	2%
8	Submitted to Cedar Valley College Student Paper	2%



---

9	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	2%
10	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
11	ejournal.unsri.ac.id Internet Source	1%
12	id.scribd.com Internet Source	1%
13	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%
14	jurnal.umt.ac.id Internet Source	1%
15	www.repository.trisakti.ac.id Internet Source	1%
16	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On

# PENGARUH KREATIVITAS, INOVASI, RESIKO, NORMA, KONTROL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA WARUNG MAKAN BBM DI TIDAR KABUPATEN MALANG

---

## GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

**/100**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---