

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

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 Tidar Kabupaten Malang.

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 dipagi 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 didalam 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 keberadaanya dan lebih tingkatkan lagi jumlahnya.

Beberapa hal yang menjadi kekurangan 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.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kreativitas terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?
2. Bagaimana pengaruh inovasi terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?
3. Bagaimana pengaruh resiko terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?
4. Bagaimana pengaruh norma terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?
5. Bagaimana pengaruh kontrol terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM ?
6. Bagaimana pengaruh kreativitas, inovasi, resiko, norma, kontrol terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM.
3. Untuk mengetahui pengaruh resiko terhadap kepuasan konsumen pada usaha warung makan BBM.
4. Untuk mengetahui pengaruh norma terhadap konsumen pada usaha warung makan BBM.

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

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.

Daftar Pustaka

- Antanegoro, *et.al.*.2017. *Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.* Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), Vol. 1 (2). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Ary adhe Trisdayana, dkk. 2018. *Pengaruh Sikap Dan Norma Subjektif Terhadap Niat Beli Dan Keputusan Pembelian.*Universitas Udayana: Bali
- Boti, dkk. 2018. *Hubungan Kreativitas Dengan Dengan Hasil Belajar Siswa Kelas V Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Di Mi Ma'had Islamy Palembang.*ijp: jurnal ilmiah PGMI volume 4 Nomor 1 hal.41-55.Tersedia pada <https://jurnal.Radenfatah.ac.id/index.php/jip/article/vuew/2265/1608>.
- Prihatminingtyas, Budi. 2019. *Pengaruh Modal, Lama Usaha, Jam Kerja, Dan Lokasi Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang.* Jurnal ilmu Manajemen dan Akuntansi vol. 7 no2. Universitas Tribhuwana Tungadew : Malang.
- Prihatminingtyas, budi. 2015.*The Influence of Entrepreneurship and Business managemen Training to Incame of Catfish Microindustry Owner in Indonesia.*European Jurnal of Economics, Finance And Administratif Science .Universitas Tribuwana Tungga Dewi:Malang
- Prihatminingtyas, budi. 2019.*Buku Etika Bisnis Suatu Pendekatan Dan Aplikasinya Terhadap Stakeholders.* Penerbit cv IRDH, Malang. ISBN 976-602-0724-47-2. Universitas Tribhuwana Tungga Dewi: Malang
- Setyawati Dan Setyowinahyu. 2019. *Pengaruh Sosial Ekonomi Terhadap Minat Pemuda Dalam Melakukan Wirausaha Tanaman Hias.* Volume 1. Universitas Tribhuwana Tunggadewi: Malang