

PENGARUH KREATIVITAS, INOVASI, RESIKO, NORMA, DAN DAYA SAING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE RUANG SINGGAH KOTA MALANG

by Maria O Ina

Submission date: 15-Aug-2020 01:41AM (UTC-0400)

Submission ID: 1351265816

File name: P_KEPUASAN_KONSUMEN_PADA_CAFE_RUANG_SINGGAH_KOTA_MALANG.docx.pdf (134.01K)

Word count: 933

Character count: 6021

**PENGARUH KREATIVITAS, INOVASI, RESIKO, NORMA DAN DAYA
SAING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *CAFE* RUANG
SINGGAH KOTA MALANG**

SKRIPSI



OLEH:

**MARIA OKTAVIANA INA MAGA
NIM: 2016120116**

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

FAKULTAS EKONOMI

MALANG

2020

RINGKASAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kreativitas, inovasi, resiko, norma dan daya saing terhadap kepuasan konsumen pada *café* ruang singgah Kota Malang. Adapun tipe penelitian ini deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif yang analisis data sampel serta hasilnya berlaku bagi populasi. *Café* Ruang Singgah Kota Malang menjadi tempat penelitian ini. Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang berada pada suatu wilayah tertentu yang mempunyai karakteristik sesuai dengan ketetapan peneliti, serta bagian dari populasi itu sendiri merupakan sampel. Kuesioner menjadi langkah pengumpulan data. Analisis penelitian menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis. Sesuai dengan hasil penelitian pada analisis yang digunakan maka dari itu kreativitas, inovasi, resiko, daya saing tidak berpengaruh dan norma berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *café* ruang singgah Kota Malang.

Kata kunci: *Kreativitas, Inovasi, Resiko, Norma, Daya Saing dan Kepuasan Konsumen*

PENDAHULUAN**I.1 Latar Belakang Penelitian**

Dunia usaha yang semakin ketat diiringi dengan perkembangan teknologi, mendorong pelaku usaha berusaha semampu mungkin untuk bertahan dan menciptakan keunggulannya masing-masing. Dijaman yang serba modern ini bermunculan usaha-usaha asing yang mana sangat berpengaruh besar pada usaha local, sehingga sangat dituntut setiap usaha mempunyai strategi tersendiri untuk menarik minat konsumen, memberi kepuasan konsumen serta menjadi pelanggan tetap merupakan harapan setiap pelaku usaha.

Menurut Prihatminingtyas (2019) berpendapat bahwa dalam berbisnis sangat diperlukan orang yang handal, professional, karena bisnis adalah suatu profesi di masa yang akan datang. Tenaga professional tersebut berupa:

1. Perlu memiliki keahlian.
2. Perlu memiliki keterampilan dalam usaha.
3. Berkomitmen moral yang tinggi serta baik seperti loyalitas, jujur dan sebagainya.

Dalam suatu usaha norma juga menjadi poin penting dalam menarik minat konsumen, seperti sikap karyawan terhadap konsumen menjadi suatu penilaian tersendiri bagi konsumen. Norma dalam bentuk tersirat atau tersurat

yang ada dalam masyarakat yang mempunyai aturan tersendiri, menurut Prihatminingtyas (2019).

Di kota Malang keberadaan usaha *cafe* merupakan salah satunya usaha yang sudah semakin banyak sehingga mengakibatkan para pelaku usaha sebisa mungkin lebih kreatif dengan konsepnya masing-masing dengan tujuan menarik dimata konsumen, dengan melihat tren di masyarakat menjadi tolak ukur. Maka suatu usaha seperti *café* selalu mengikuti tren masyarakat, mempunyai fasilitas yang nyaman karena *café* merupakan tempat bersantai bersama orang-orang terkasih.

Café biasanya menyediakan minuman teh, kopi, jus serta masih banyak lainnya dan menu makan seperti kue, roti, sup dan lain-lain. Menu *cafe* lebih sedikit dibanding dengan restoran. *Café* merupakan tempat bersantai-santai menghilangkan lelah dan penat dari aktivitas sehari. Istilah *café* berasal dari kata *coffe* artinya kopi.

Café Ruang Singgah yang berada di Jalan Kecubung Barat No. 15, Kota Malang, Jawa Timur merupakan salah satu *café* di Kota Malang. *Cafe* ini menyediakan beberapa menu khas seperti es singgah *creamy*, es singgah vanila, dan es singgah *strong*, beberapa kopi nusantara yang ada di *cafe* ruang singgah terdapat beberapa kopi seperti, aceh gayo, flores, sidikalang, toraja, bali kintamani, dan masih banyak lainnya. Untuk dekorasi ruangnya sangat simple dan tentunya menarik dengan kombinasi didekorasi dengan interior bergaya minimalis dengan potongan-potongan kayu berlapis plitur sebagai warna utamanya untuk menarik minat konsumen serta didukung dengan beberapa

menu yang menjadi ciri khas dan kopi nusantara tersebut serta kepuasan konsumen akan tercipta apabila suatu usaha memberi pelayanan yang baik (Prihatminigtyas 2019).

Café Ruang Singgah didirikan pada bulan Mei 2017 yang sudah pastinya sudah mempunyai sedikit pengalaman dalam usaha ini tapi tak terlepas juga dari bagaimana membangun kepercayaan serta kepuasan konsumen melalui

Usaha-usaha seperti lebih kreatif, dengan tujuan memperoleh kepercayaan dan bertahan dari persaingan lainnya, serta inovasi produk. Pentingnya memperhatikan pengaruh norma atau sikap karyawan dan pimpinan terhadap konsumen sehingga menciptakan kesan yang baik dimata konsumen, tak terlepas juga bagaimana pula pelaku usaha menyikapi resiko-resiko yang akan dihadapi, serta bagaimana pula cara yang dilakukan agar semua permintaan konsumen dapat terpenuhi, dan diterima atau tidaknya suatu produk tergantung persepsi konsumen atas produk tersebut (Prihatminigtyas 2018). Penerapan ini akan membuat konsumen merasa puas dan sehingga dapat menimbulkan niat pembelian ulang sehingga akan mendorong peningkatan penjualan pada *cafe* ruang singgah tersebut, sehingga peneliti mengambil judul, **“Pengaruh Kreativitas, Inovasi, Resiko, Norma, Dan Daya Saing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Cafe* Ruang Singgah Kota Malang”**.

7

I.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah dari Pengaruh Kreativitas, Inovasi, Resiko, Norma Dan Daya Saing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Cafe* Ruang Singgah Kota Malang, adalah:

1. Apakah kreativitas berpengaruh pada kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?
2. Apakah inovasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?
3. Apakah resiko berpengaruh pada kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?
4. Apakah norma berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?
5. Apakah daya saing berpengaruh pada kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?

4

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai latar belakang masalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kreativitas pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?
2. Mengetahui bagaimana pengaruh inovasi terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?
3. Mengetahui bagaimana pengaruh resiko terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe* Ruang Singgah kota Malang?

4. Mengetahui norma berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe Ruang Singgah* kota Malang?
5. Mengetahui bagaimana pengaruh daya saing terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe Ruang Singgah* kota Malang?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Untuk Peneliti

Agar menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu pemasaran lebih khususnya dalam pengembangan usaha kecil.

2. Bagi Pelaku Usaha

Dapat memberikan informasi kepada pelaku usaha tentang pentingnya mengetahui pengaruh kreativitas, inovasi, resiko, norma dan daya saing terhadap kepuasan konsumen.

3. Untuk Universitas

Bisa dijadikan informasi, sumber pengetahuan untuk peneliti berikutnya.

PENGARUH KREATIVITAS, INOVASI, RESIKO, NORMA, DAN DAYA SAING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE RUANG SINGGAH KOTA MALANG

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
2	id.123dok.com Internet Source	1%
3	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	elib.unikom.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to University of Malaya Student Paper	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On