

**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 *cafe* ruang singgah Kota Malang. Adapun tipe penelitian ini deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif yang analisis data sampel serta hasilnya berlaku bagi populasi. Cafe 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 *cafe* ruang singgah Kota Malang.

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.I 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 lokal, 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 *cafe* selalu mengikuti tren masyarakat, mempunyai fasilitas yang nyaman karena *cafe* merupakan tempat bersantai bersama orang-orang terkasih.

*Cafe* 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. *Cafe* merupakan tempat bersantai-santai menghilangkan lelah dan penat dari aktivitas sehari. Istilah *cafe* berasal dari kata *coffe* artinya kopi.

*Cafe* Ruang Singgah yang berada di Jalan Kecubung Barat No. 15, Kota Malang, Jawa Timur merupakan salah satu *cafe* 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 (Prihatminingtyas 2019).

*Cafe 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*”**.

## **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?

### **1.3 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 risiko 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adijati. 2016. Pengaruh orientasi pasar, inovasi dan kreativitas strategi pemasaran terhadap kinerja pemasaran pada UKM Kerajinan rotan di desa teluk wetan, Welahan Jepra, *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen Vol. 31 No. 2*.
- Agustin Niken. 2015. *Implementasi Norma-Norma Etika Bisnis Syariah Pada Pamella Swalayan Di DIY Ditinjau Dari Etika Biasnis Perspektif Al-Ghazali*. Skripsi. Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Alifah. 2011. Pengaruh Kualitas Inti, Kualitas Hubungan, Dan Resiko Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Dan Komplain Pelanggan Di Cipaganti Travel Surabaya. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. *Jurnal Fakultas Ekonomi Vol 8 No.2*.
- Arikanto S. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol. 1 No.3*.
- Bunga Aditi, S.E., M.Si. dan H.M. Hermansyur, S.E., M.Si. 2017. Pengaruh Inovasi Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Umkm Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Tools*. Vol. 7 No. 1. ISSN: 2088-3145.
- Curatman dkk. 2016. Analisis Faktor-faktor Pengaruh Inovasi Produk yang Berdampak pada Keunggulan Bersaing UKM Makanan dan Minuman di Wilayah Harjamukti Kota Cirebon. *Jurnal Logika, Vol. XVIII, No 3, 2016. p-ISSN: 1978-2560*.
- Curatman Aang, 2016. Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Inovasi Produk Yang Berdampak Pada Keunggulan Bersaing UKM Makanan Dan Minuman Diwilayah Harjamukti Kota Cirebon. *Jurnal Logika Vol XVIII, No 3. www.jurnal.unswagati.ac.id*.
- Dismawan, Ranga. 2013. Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Produk Kue Soes Pada Toko Kue Soes. Jurusan manajemn Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Bandung. *Jurnal Fakultas Ekonomi Vol 2 No.2*.
- Ernani Hadiyati: 2015, Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirusahaan Usaha Kecil. *Jurnal Mananajemen dan Kewirausahaan, ISSN 14570243*.
- Falatehan, M. Eky. 2017. *Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin Alumni pada Mahasiswa Pertanian Universitas Sumatera Utara*. Skripsi. Diakses <http://repositori.usu.ac.id>. Universitas Sumatera Utara.
- Putri Femila. 2019. Implementasi Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus: Sales Promotion Pada Samsung Experience Store Mall Pekanbaru). Skripsi. *Jurusan Ekonomi Syariah*



*Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <http://idr.uin-antasari.ac.id/id/eprint/14507>.*

- Frans Gana (2016). “Inovasi Organisasi Sebagai Basis Daya Saing Bisnis”. *Jurnal Usahawan Universitas Nusa Cendana Nusa Tenggara Timur, Vol 9 No.2*.
- Ghozali Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Cetakan Ketiga Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hills, Gerald. 2008. “Marketing and Entrepreneurship, Research Ideas and Opportunities”. *Journal of Small and Medium Entrepreneurships, page: 27-39*.
- Handriani. 2015. Pengaruh Factor Internal Eksternal, Entrepreneurial Skill, Strategi Dan Kinerja Terhadap Daya Saing UKM Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Pelita Harapan Tangerang, Banten Volume 7 No. 1 ISSN 2087-9466. <http://journal.kopertis6.or.id/index.php/sosek>.*
- Irawan Handi, 2018. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Buku Terbitan c Jakarta: Elex Media Komputindo, OnlineAccess:<http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.as>.
- Juleha Ritonga. 2016. Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsintar. *Jurnal Ekonomi Universitas Simalungun Pematangsintar, Vol.1 No.1. ISSN: 2448-6778*.
- Keeh, Hean Tat, Mai Nguyen & Ping. 2007. “The Effects of Entrepreneurial Orientation and Marketing Information on the Performance of SMEs”, *Journal of Business Venturing, page: 592-611, Vol.2 No.1*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Krisma Widi Wardani. 2017. Pengaruh Kreativitas Dalam Peningkatan Kompetensi Kepemimpinan Alumni Magister Manajemen Pendidikan Pada Kurikulum Berbasis Kompetensi . *Jurnal Manajemen Pendidikan. ISSN 2549-9661 Volume: 4, No. 2*.
- Lena Nuryanti S dan Jajang Nurjaman. 2017. Pengaruh Kreativitas Terhadap Daya Saing Usaha. *Jurnal Ad Bispreneur Vol.2, No.3. Desember 2017 <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i3.16493>*.
- Nelly. 2019. Analisis Pengaruh Inovasi Produk. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Volo. 3 No. 3*
- Ni Made Wulnadari Kusumadewi. 2019. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol.8. No. 8. 2019 :4983-5006. ISSN : 2302-8912*.

- Nurmin. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembeli dan Kepuasan Konsumenten Smartphone pada Samsung Store Mall Bintaro Exchange. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma* Vol. 1, No. 3.
- Purnamasari. (2016). Analisis Kinerja Operasional Pasar Tradisional Kota Bekasi. *Jurnal Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, Vol.2 No.3.*
- Prihatminingtyas Budi, 2019. *Etika Bisnis (Suatu Pendekatan Dan Aplikasinya Terhadap Stakeholders)*. ISBN 976-602-0726-47-2. Penerbit CV IRDH.
- Prihatminingtyas Budi, 2018. Pengembangan Pasar Tradisional Di Kota Malang. *Conference On Innovation And Application Of Science And Technology (CIASTECH), ISSN Online:2622-1284.*
- Prihatminingtyas Budi, 2016. Discour Of Gadang Traditional Market Saller In Malang City. *Europan Journal Of Business And Management, Vol. 8 No.33, ISSN:2222-1905.*
- Prihatminingtyas Budi 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. Vol.8 No.4 (2019). ISSN: 2442-6962.*
- Risma Nurhaini Munthe. 2019. Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Kebijakan Publik. Vol. 1 No. 1.*
- Rifai Mohamad Hidayat. 2015. Pengaruh Risiko Bisnis, Pertumbuhan Perusahaan, Ukuran Perusahaan Dan Struktur Aktiva Terhadap Kebijakan Hutang Pada Perusahaan Sector Property And Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2013. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta. Vol.3 No.1.*
- Rohmanudin. 2017. Analisi Strtegi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing (Studi Pada Industry Mebel Di Kecamatan Wayhalim Kota Bandar Lampung). *Jurnal Manajemen Universitas Lampung Vo. 3 No.2*
- Sanusi Anwar. 2003. Metode Penelitian Bisnis. *Jurnal Manajemen Universitas Trunojoyo Madura, Vol.9 No.1*
- Santoso. 2010. Menguasai Statistik Parametrik Konsep Dan Aplikasi SPSS. *Jurnal. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya Vol.3 No.1.*
- Sunarto. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail Pada Pt.Wahana Wiraman Manado. *Jurnal Universitas Sam Ratu langi Manado, Vol.5 No.2 ISSN: 2303-1174.*
- Shoki. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Oashion online di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP). Vol. 5 No.1.*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung, Alfabeta).
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung, Alfabeta).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono F, & Chandra G, Service, Quality, & Satisfaction (3 ed.) Yogyakarta: Andi Publisher, 2011.
- Welly Mulyadi, Riswan E. Tarigan dan Andree E. Widjaja. 2019. Pengaruh Inovasi, Kreativitas, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif: Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Teknologi Informasi*. ISSN: 2548-4540.
- Wendi Ardiawan Happy. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, Vol.2 No.1*.
- Welly Mulyadi, dkk. 2016. Pengaruh Inovasi, Kreativitas, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif: Sebuah Studi Kasus. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Teknologi Informasi*. Universitas Pelita Harapan, Tangerang, Banten. Vol.2 No.3.
- Yosua Pontolumiu Manop po S.E., MM. Pengaruh Kualitas Inti, Kualitas Hubungan, Risiko Yang Dipersepsikan, Dan Harapan Konsumen Pada Loyalitas Pelanggan Dan Complia Pelanggan Pada Salon Kecantikna Natasha Yang Ada Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi, Vol.3 No.3*.
- Yosef Abdul Ghani1, Erlangga Brahmanto. 2015. Pengaruh Inovasi Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Karangsetra Waterland. *Jurnal Pariwisata*. Vol.2 No. 2. ISSN: 2355-6587.

