

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN BETUTU MEN TEMPEH DI GILIMANUK

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I



Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

Pembimbing II



Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198005032006042003

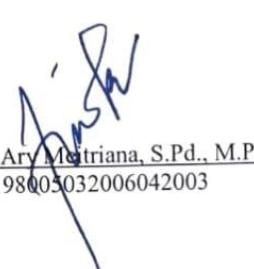
Skripsi oleh Desi Kumalasari ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 31 Mei 2022

Dewan Penguji,



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

(Ketua)



Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198005032006042003

(Anggota)



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19911030201931009

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 31 Mei 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Mei 2022
Yang menyatakan pernyataan,

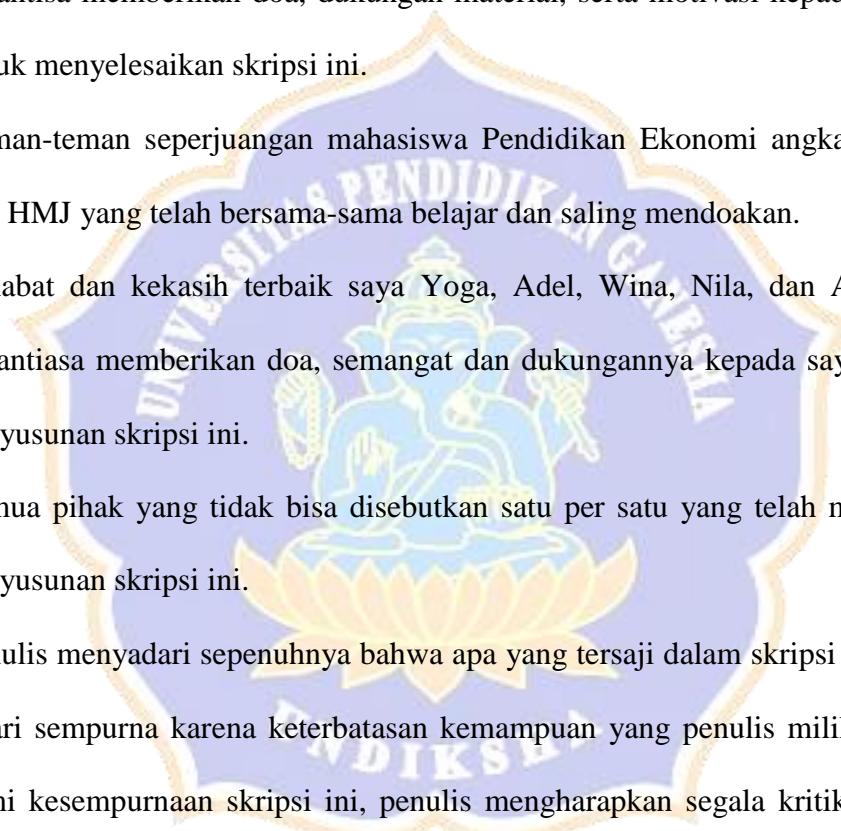
Desti Kumarasari
NIM. 1817011097

PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta,SE.Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd.,M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi atas motivasi yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M, Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi sekaligus pembimbing akademik
5. I Wayan Suwendra,S.E., M.Si, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

- 
6. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
 7. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
 8. Kedua orang tua Eko Widodo dan Leni Komariah serta keluarga, yang senantisa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2018 dan HMJ yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
 10. Sahabat dan kekasih terbaik saya Yoga, Adel, Wina, Nila, dan Ani, yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
 11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 12 Mei 2022

Penulis

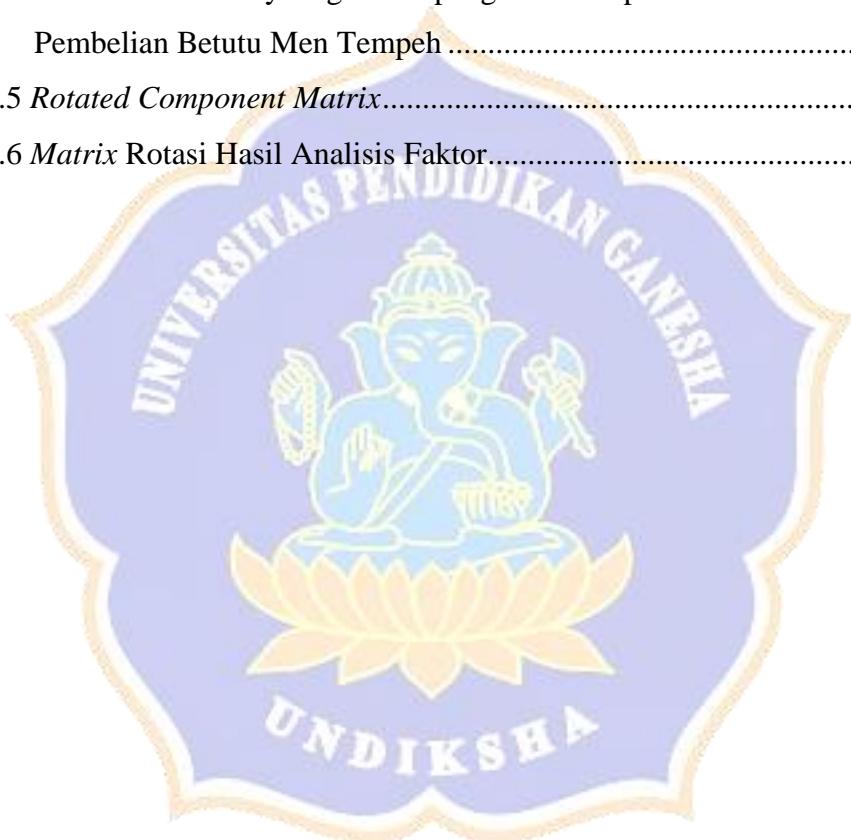
DAFTAR ISI

Tabel	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJIN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA UJIAN	iv
PERNYATAAN.....	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 Teori Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
2.2.1 Faktor Pendorong Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	15
2.3 Kualitas Produk.....	16
2.4 Harga Produk	18
2.5 Kualitas Pelayanan.....	19
2.6 Kemudahan Mendapatkan Produk	21
2.7 Penelitian yang Relevan.....	23
2.8 Kerangka Berpikir.....	26

2.9 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.4.1 Jenis Data	32
3.4.2 Sumber Data	32
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Instrumen Penelitian	34
3.8 Analisis Data	35
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk.	40
4.1.2 Faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk.	44
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk	45
4.2.2 Faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk.	47
BAB V PENUTUP	49
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 Hasil pengujian <i>KMO and Barlett's Test</i>	40
Tabel 4.2 Nilai <i>Measure of Sampling Adequacy</i> (MSA)	41
Tabel 4.3 <i>Total Variance Explained</i>	42
Tabel 4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Pembelian Betutu Men Tempeh	43
Tabel 4.5 <i>Rotated Component Matrix</i>	44
Tabel 4.6 <i>Matrix Rotasi</i> Hasil Analisis Faktor.....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
----------	---------

Lampiran 1. Daftar Nama Responden Uji Valid dan Reliabilitas.....	54
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Valid dan Reliabilitas.....	56
Lampiran 3. Data Try Out Kuesioner Uji Valid dan Reliabilitas	63
Lampiran 4. Hasil Output SPSS Uji Valid dan Reliabilitas.....	75
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Valid dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 7. Daftar Nama Responden Penelitian.....	98
Lampiran 8. Data Analisis Faktor	108
Lampiran 9. Hasil Output SPSS Analisis Faktor	225
Lampiran 10. Dokumentasi.....	228

