



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN
J.CO DONUTS & COFEE CABANG SUN PLAZA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area**

Oleh :

**LUSRETYA SABILA
10.860.0025**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN
J.CO DONUTS & COFFEE CABANG SUN PLAZA MEDAN

NAMA MAHASISAWI : LUSRETYA SABILA

NPM : 10. 860. 0025

JURUSAN : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Dra. Mustika Tarigan, M.Psi)

Pembimbing II



(Faruda Hanum Siregar S.Psi, M.Psi)

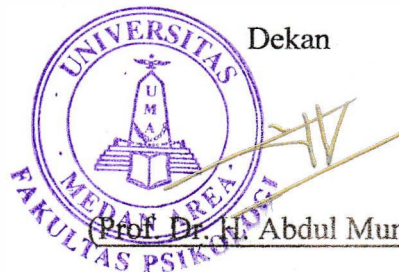
MENGETAHUI

Kepala Bagian



(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang Meja Hijau

18 Agustus 2014

DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN
DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S-1) PSIKOLOGI

PADA TANGGAL

18 Agustus 2014

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA



DEKAN



(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Istiana S.Psi, M.Pd
2. Dra. Mustika Tarigan, M.Psi
3. Far da Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi
4. Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Agustus 2014

Lusretya Sabila
10 860 0025

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, ketenangan dan daya pikir sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tidak lupa shalawat dan salam penulis tujukan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah begitu berarti dalam menjadikan umatnya menjadi manusia yang berakhlak dan berilmu pengetahuan.

Suatu berkah yang luar biasa bagi penulis, dengan penuh perjuangan menghadapi berbagai ujian dan cobaan yang menghasilkan sumber ilmu yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat menjadi sebuah goresan tinta yang bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk kemajuan pendidikan. Suatu kebahagiaan yang tak terhingga bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Kebahagiaan ini tidak terlepas dari dukungan keluarga, terutama Ayahanda, Ibunda tercinta, abanghanda serta adinda tersayang yang telah sabar, memberi perhatian dan cinta kasih serta menjadi inspirasi dan motivator penulis selama ini, keluarga besar Rinaldi dan Maysara yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk tetap menjadi yang terbaik dan kebanggaan dalam keluarga, yang telah memberikan perhatiannya, dan teman-teman serta para dosen yang menjadi inspirasi dan motivator bagi penulis selama ini.

Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang M. A selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan

Area

UNIVERSITAS MEDAN AREA

3. Ibu Dra. Mustika Tarigan, M.Psi selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu memberikan yang terbaik bagi penulis. Dengan kecerdasannya yang telah banyak memberikan saran-saran, kritikan, bimbingan, serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini lebih berarti
4. Ibu Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II, dengan senyum tulus dan penuh kesabaran di tengah-tengah kesibukannya telah menyempatkan diri dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih berarti.
5. Ibu Istiana S.Psi, M.Pd selaku Ketua sidang meja hijau. Terima kasih atas kesediaan waktu dan saran-saran yang telah Ibu berikan kepada penulis.
6. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku Sekretaris sidang meja hijau yang telah meluangkan waktunya dan banyak membantu dalam memberikan masukan yang bermanfaat
7. Bapak Syafrizaldi S.Psi, M.Psi selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri & Organisasi sekaligus dosen wali yang telah membimbing penulis selama kuliah di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
8. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah tulus memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan seluruh Staff Administrasi (Tata Usaha) Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, Bang Mimi, Bang Janer, Bang Wanda, Bang Putra, Bang Syamsir, Kak Pida, Kak Tati, Kak Yanti, Bang Amri yang juga telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi

9. Seluruh Civitas Akademika Universitas Medan Area , khususnya Fakultas Psikologi yaitu Staff Biro Laboratorium Universitas Medan Area, saya ucapkan terima kasih untuk semua ilmu pengetahuan yang diberikan kepada saya selama menjadi mahasiswa
10. Bapak Aji selaku Supervisor J.Co Donuts & Coffee cabang Sun Plaza Medan beserta staff yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan pengambilan data dan mengadakan penelitian di J.Co Donuts & Coffee
11. Teristimewa Mami dan Papi yang tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang dan perhatiannya buat penulis baik itu berupa moral, materil dan doa untuk penulis. Abangku Rio dan adikku Sofie yang selalu memberikan semangat kepada penulis
12. Kepada Sayed Muhammad Alatas yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Yang selalu sabar dan setia menemani penulis, yang tidak pernah berhenti memberikan perhatian, doa dan dukungannya kepada penulis. Pokoknya Hard to Say Lah
13. Kepada teman-temanku Reisyah, Huwaina, Qadiqa, Silfi, Dhani, Yukie, Zira terima kasih atas segala dukungan, perhatian serta canda tawa selama ini
14. Teman-teman Psikologi 2010 yang selalu memberikan semangat, masukan dan perhatiannya kepada penulis

Tentunya untuk semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT akan membalas kebaikan yang tertoreh dalam pencapaian impian dan kebahagiaan dunia akhirat. Amin Ya Robbal Alamin.

Medan, Agustus 2014

Penulis

Lusretya Sabila

ABSTRAKSI

Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
Juli 2014

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN J.CO DONUTS & COFFEE CABANG SUN PLAZA MEDAN

Oleh

Lusretya Sabila

10.860.0025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor mengenai kepuasan konsumen J.Co Donuts & Coffee Medan. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah para konsumen J.Co Donuts & Coffee cabang Sun Plaza Medan. Adapun penelitian ini bersifat deskriptif dengan melihat gambaran faktor-faktor kepuasan konsumen terhadap konsumen di J.Co Donuts & Coffee tersebut dengan indeks reliabilitas yang diperoleh sebesar $\alpha = 0,902$ dengan menghitung jumlah jawaban untuk masing-masing nilai faktor-faktor kepuasan konsumen terhadap konsumen J.Co Donuts & Coffee cabang Sun Plaza Medan. Selanjutnya menghitung jumlah persentase subjek yang memberikan jawaban untuk setiap faktor adalah kualitas produk pada J.Co Donuts & Coffee cabang Sun Plaza Medan dinyatakan 16% sangat baik, 65% baik dan 19% buruk, kualitas pelayanan di J.Co Donuts & Coffee dinyatakan 11% sangat baik, 75% baik dan 14% buruk dan harga di J.Co Donuts & Coffee 13% sangat baik, 75% baik dan 12% buruk. Sehingga kepuasan konsumen di J.Co Donuts & Coffee tersebut dinyatakan 11% sangat baik, 75% baik dan 14% buruk. Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini bahwa para konsumen di J.Co Donuts & Coffee cabang Sun Plaza Medan telah merasa puas terhadap faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI



LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan Penelitian	5
3. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen	7
1. Pengertian Kepuasan	7
2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	8

3. Ciri-ciri Konsumen yang puas.....	9
4. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	10
B. Kualitas Produk	11
1. Defenisi Produk.....	11
2. Defenisi Kualitas Produk	12
C. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
3. Pelayanan yang baik.....	17
a. Pelayanan yang baik	17
b. Ciri-ciri pelayanan yang baik	18
D. Harga.....	21
1. Pengertian Harga	21
E. Kerangka Konseptual	23
F. Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Defenisi Operasional	25
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
C. Metode Pengumpulan Data.....	27

D. Validitas dan Reliabilitas	28
1. Validitas	28
2. Reliabilitas	29
E. Metode Analisis Data	30

BAB IV PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancan	32
B. Pelaksanaan Penelitian	44
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	46
D. Pembahasan	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Distribusi Butir Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba	42
2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Konsumen Setelah Uji Coba	44
3. Kontribusi dari Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	46
4. Kualitas Produk	48
5. Kualitas Pelayanan	49
6. Harga	50
7. Kepuasan Konsumen	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen
LAMPIRAN 2	Uji Deskriptif
LAMPIRAN 3	Skala Kepuasan Konsumen
LAMPIRAN 4	Data Penelitian Skala Kepuasan Konsumen
LAMPIRAN 5	Surat Keterangan Bukti Penelitian





BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan restoran-restoran cepat saji di kota-kota besar semakin pesat, termasuk kota Medan. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan atau minuman. Dengan berkembangnya restoran cepat saji ini akan menimbulkan banyaknya pesaing di pangsa pasar. Persaingan ini menuntut berbagai macam usaha untuk lebih kreatif dan inovatif agar dapat bertahan di persaingan ini.

Banyaknya restoran siap saji ini sangat digemari oleh masyarakat.. Pada umumnya kecenderungan masyarakat di kota Medan jika ada restoran siap saji yang baru mereka akan datang beramai-ramai untuk menikmati makanan tersebut tetapi perlahan-lahan akan berkurang berbeda halnya dengan restoran makanan siap saji J.CO Donut & Coffee. Menurut hasil wawancara dengan Supervisor J.Co Donuts & Coffee ada sekitar 1000 konsumen tiap bulannya. J.Co Donuts & Coffee di Kota Medan pertama kali didirikan pada tahun 2005. Sejak pertama kali didirikan sampai saat ini J.Co Donuts & Coffee selalu ramai dikunjungi masyarakat untuk menikmati makanan dan minuman yang tersedia J.Co Donuts & Coffee telah mendapat pengakuan yang terbukti dari beberapa penghargaan yang telah diterima antara lain, “Best Marketing Award” sebagai brand yang memiliki

produk paling berinovasi di tahun pertama, “*Best Donuts 2006*“ oleh *Free Magazine*, *The Integrated Marketing Strategy Champion 2008*” Oleh SWA dan Markplus & Co dan Cakram Award 2008 sebagai “*Break Trough Campaign Category food & beverage*”.

Outlet J.Co Donuts & Coffee di kota Medan dulu hanya dapat dijumpai di mall-mall tertentu yaitu di Sun Plaza, Cambridge City Square dan di Thamrin Plaza saja tetapi sekarang sudah dibuka outlet baru di Carefour dan di Jalan Adam Malik Medan. Dengan hadirnya outlet-outlet baru ini menunjukkan bahwa makanan siap saji ini sangat berkembang di kota Medan.

Kemudian timbul pertanyaan mengapa J.Co Donuts & Coffee mampu berkembang dalam persaingan restoran makanan siap saji. Dalam artikel *The New Soul and Structure of The Post Management Corporation*, Ricard Koch and Ian Godden memperkirakan pada masa yang akan datang para konsumen akan semakin memegang peran kunci keberhasilan perusahaan. Ini memaksa perusahaan-perusahaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan dengan mutu sebaik mungkin kepada para konsumen mereka, sehingga mereka akan merasa puas.

Menurut Kotler (2003), perusahaan memang sudah seharusnya berusaha untuk membangun konsumen-konsumen yang setia, dengan beberapa hal yaitu menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler, 2000). Menurut Band (dalam Nasution, 2005)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Jakarta. Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hong Qin And Victor R. Prybutok. 2008. *Determinants of Customer-Perceived Service Quality in Fast-Food Restaurants and Their Relationship to Customer Satisfaction and Behavioral Intentions*. Journal of Quality Management
- <http://www.adetruna.com/sekilas-tentang-sejarah-j-co-donuts/>
- http://www.kukmesaunggul.com/index.php?option=com_content&view=article&id=55%3AAnalisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-konsumen-dalam-keputusan-pembelian-jco-donuts-di-jakarta&catid=28%3Aajurnal-penelitian&Itemid=90&lang=en
- Kasmir, SE. 2005. *Etika Customer Service*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip dan A.B. Sutanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat
- _____. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nasution, M. N. Drs. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi kedua. Bogor: Ghalia Indonesia

Simamora, Bilson. 2001. *Menenangkan Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Torsina. (2000). *Usaha Restoran yang Sukses*. Jakarta: PT. Gramedia

www.swa.co.id

Yasmin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2011. *SPSS COMPLETE: Teknik Analisis Statistik Terlengkap Dengan Software SPSS*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Infotek

Yoeti, H. Oka. 2003. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pt. Pradnya Paramita



J. CO SUN Plaza
JL. K.H.Zainul Arifin MEDAN
Telp. (061) 4501718

SURAT KETERANGAN PENGAMBILAN DATA

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : LUSRETYA SABILA
NPM : 10.860.0025
PROGRAM STUDI : ILMU PSIKOLOGI
FAKULTAS : PSIKOLOGI

Adalah benar telah melakukan pengambilan data di j.co cabang sun plaza medan dimulai tgl 12 mei 2014 s/d 19 mei 2014.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Hormat Kami,


A/N UNIVERSITAS MEDAN AREA
RISTON P.
MOD