

## MOTTO

Ketika Kita Memiliki Harta maka Kita yang akan menjaganya namun ketika kita memiliki Ilmu maka ilmu yang akan menjaga kita.

Atiqah S



## PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan Alhamdulillah*

*Kupersembahkan skripsi ini untuk papa dan mama tercinta*

*Yang memberikan seluruh waktu dan cintanya kepadaku.*

*Untuk Kakakku tersayang*

*Yang telah mendukung baik segi motivasi*

*Untuk nenek yang memberikan nasehat-nasehat*

*Dan seluruh keluarga besar terima kasih telah mendukungku*

*Serta untuk sahabat-sahabatku yang selalu mendukung dan menyemangatiku.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, kesabaran, kemudahan dan kelancaran bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah sepantasnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Kepada bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu untuk bimbingan ditengah rutinitas beliau yang sangat padat dan banyak memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat kepada penulis guna penyempurnaan skripsi ini.
4. Kepada Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan bimbingan, dan banyak memberi pelajaran berharga dalam hidup saya serta saran dan arahan guna penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd selaku ketua sidang meja hijau. Terima kasih atas kesediaan waktu dan saran-saran yang telah ibu berikan kepada penulis.
6. Kepada ibu Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris sidang meja hijau. Terimakasih atas kesediaan waktunya.
7. Kepada Bapak Syafrizaldi S.Psi, M.Psi selaku kepala jurusan psikologi industri dan organisasi yang banyak membantu dan memberikan masukan yang bermanfaat.

8. Kepada Ibu Salamiah Sari Dewi, M.Psi selaku dosen pembimbing akademik yang banyak memberikan masukan yang bermanfaat.
9. Kepada seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan penulis banyak hal mengenai psikologi selama penulis mengikuti perkuliahan.
10. Kepada seluruh staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area: Bang Mimi, Bang Janer, Bang Agus, Bang Putra, Kak Lili, Kak Fida, Bang Wandu, Kak Yanti dan Kak Tatik yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.
11. Kepada Pemilik D'real café & resto yang telah mengizinkan penulis meneliti di D'real café & resto.
12. Yang istimewa dan yang tercinta kepada kedua orang tuaku, ibundaku Lila Wati Hasibuan dan Ayahandaku Zulkifli Siregar yang tiada hentinya memberikan doa dan kasih sayangnya serta semangat dan selalu menjadi inspirasi penulis untuk menjadi kebanggaan keluarga.
13. Yang tercinta nenek yang senantiasa memberikan semangat dan nasehat,
14. Yang tersayang kakakku Yuli Febriani Siregar dan Beby Kartika Ayu Siregar yang selalu memberikan motivasi dan bantuan materil.
15. Buat sahabat-sahabat terbaikku yang wisudanya ketinggalan Ayla, Ina, Lala, Azmi, Reza, Erida, Nurul, Shita, Putri, Rara, Yurike, Fahri, Fitri, Mutya, Shelly, Zahira, Adha, Tegar, Sawal, Vincent dan teman-teman seperjuangan stambuk 2011 terutama kelas A walaupun kami wisudanya berbeda tetapi tetap satu jua, terimakasih juga kepada Sahabat serta saudaraku P&G (Ayla, Gina, Tata, Fany, Tiqa, Lala, Anggy) terimakasih telah menemaniku selama dimasa perkuliahan dan diluar jam kuliah, obrolan, sukacita, canda tawa dan kebersamaan kita selama ini dan telah memberikan semangat dan dukungan.

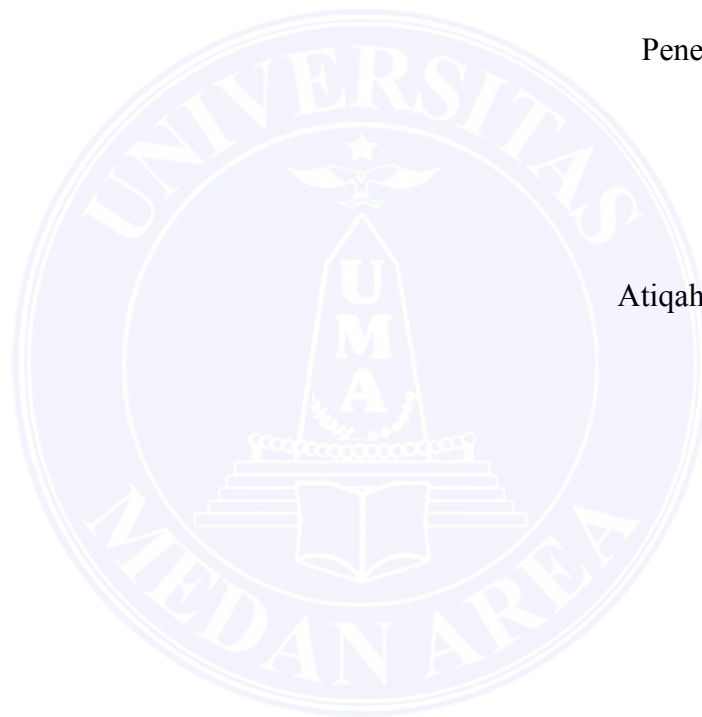
Peneliti menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam kata, isi maupun tata tulisannya. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan sumbangan pikiran untuk kelengkapan karya tulis

selanjutnya. Akhir kata semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan hidayahnya serta membalas segala amal baik semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan dan pengetahuan kita semua khususnya bagi peneliti pribadi.

Medan, 25 Januari 2016

Peneliti

Atiqah Siregar



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsumen .....	7
1. Pengertian Konsumen .....	7
B. Kepuasan Konsumen .....	8
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	11
2. Komponen Kepuasan Konsumen .....	12
3. Ciri-ciri Kepuasan Konsumen .....	13
4. Elemen Kepuasan Konsumen .....	14
5. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan konsumen .....	15
6. Faktor-faktor kepuasan konsumen .....	16
a. Kualitas Produk .....	18

b. Kualitas layanan .....	21
c. Harga .....	24
d. Biaya .....	26
e. Emosional .....	28
f. Lokasi .....	30
g. Faktor Pribadi .....	32
B. Kerangka Konseptual .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	35
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	36
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
D. Populasi dan Sampel .....	37
E. Metode Pengumpulan Data .....	38
F. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur .....	40
G. Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....	45
1. Orientasi kanchah .....	45
2. Persiapan Penelitian .....	46
B. Pelaksanaan Penelitian.....	52
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	52
D. Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Distribusi Butir Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba
Tabel 2	Distribusi Butir Skala Kepuasan Konsumen Sesudah Sebelum Uji Coba
Tabel 3	Kualitas Produk
Tabel 4	Kualitas Pelayanan
Tabel 5	Harga
Tabel 6	Biaya
Tabel 7	Emosional
Tabel 8	Lokasi
Tabel 9	Faktor Pribadi
Tabel 10	Uraian Presentase Faktor-faktor Kepuasan Konsumen





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Alat Ukur Penelitian Skala Faktor-faktor Kepuasan Konsumen
- Lampiran B. Data Uji Coba dan Penelitian Skala Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen
- Lampiran C. Uji Validitas Item dan Reliabilitas Data Uji Coba
- Lampiran D. Analisis Data Penelitian

