

ABSTRAK

Royella Sarah Br Butar Butar, 181010092, 2022, Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Fasilitas Terhadap Keputusan Membeli Konsumen Di Yummy Food Court (Studi Kasus Yummy Food Court Cemara Asri), STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Dedy Lazuardi, S.E., M.M, Pembimbing II: Ihdina Gustina S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Membeli pada Yummy Food Court, mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Membeli pada Yummy Food Court, mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen dan Fasilitas terhadap Keputusan Membeli pada Yummy Food Court.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada Yummy Food Court selama periode 2021 sebanyak 29.200 konsumen.. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Keputusan Membeli = 3,457 + 0,432 Kepuasan Konsumen + 0,473**

Fasilitas + e.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen memiliki nilai t_{hitung} (4,080) > t_{tabel} (1,985) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Membeli pada Yummy Food Court. Hasil analisis menunjukkan Fasilitas memiliki nilai t_{hitung} (4,001) > t_{tabel} (1,985) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Fasilitas terhadap Keputusan Membeli pada Yummy Food Court.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Membeli pada Yummy Food Court berdasarkan nilai F_{hitung} (26,610) > F_{tabel} (3,07) dengan signifikansi 0,00 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Konsumen dan Fasilitas secara simultan terhadap Keputusan Membeli pada Yummy Food Court. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,354 artinya variabel Keputusan Membeli dapat dijelaskan oleh variabel Kepuasan Konsumen dan Fasilitas sebesar 35,4% sedangkan sisanya 64,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, promosi dan berbagai variabel lainnya.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Fasilitas, Keputusan Membeli

ABSTRACT

Royella Sarah Br Butar Butar, 181010092, 2022, The Influence of Consumer Satisfaction and Facilities on Consumer Purchase Decisions at the Yummy Food Court (Cemara Asri Yummy Food Court Case Study), STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I: Dedy Lazuardi, S.E., M.M , Supervisor II: Ihdina Gustina S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of consumer satisfaction on purchasing decisions at the Yummy Food Court, determine the effect of facilities on purchasing decisions at the Yummy food court, and determine the effect of consumer satisfaction and facilities on purchasing decisions at the Yummy food court.

The research methodology used is descriptive quantitative method. The type of data used in this study is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers or numbers. Sources of data in the form of primary data and secondary data. Primary data was obtained from the results of distributing questionnaires to respondents, secondary data was obtained from data and literature relating to the problems discussed. The research population that will be used in the study are all consumers who make purchases at the Yummy Food Court during the 2021 period as many as 29,200 consumers. By using the Slovin formula with an error rate of 10%, the total sample size is 100 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis give the equation of Buying Decision = 3,457 + 0,432 Consumer Satisfaction + 0,473

Facilities + e.

The results of the research analysis show that Consumer Satisfaction has a value of $t_{count} (4,080) > t_{table} (1,985)$ with a significant level of $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that there is a partially significant positive effect between Consumer Satisfaction on Buying Decisions at the Yummy Food Court. The results of the analysis show that the Facility has a value of $t_{count} (4.001) > t_{table} (1.985)$ with a significant level of $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that there is a partially significant positive effect between Facilities on Purchase Decisions at the Yummy Food Court.

The results showed that customer satisfaction and facilities had a positive and significant effect on purchasing decisions at the Yummy Food Court based on the value of $F_{count} (26.610) > F_{table} (3.07)$ with a significance of $0.00 < 0.05$ so it can be concluded that there is a significant effect between Simultaneous Consumer Satisfaction and Facilities on Purchase Decisions at the Yummy Food Court. The results of this study are supported by the value of R Square (R^2) or the coefficient of determination obtained is 0.354, meaning that the Purchase Decision variable can be explained by the Consumer Satisfaction and Facilities variable of 35.4% while the remaining 64.6% is influenced by other factors originating from outside this research model such as service quality, product quality, location, promotion and various other variables.

Keywords: Consumer Satisfaction, Facilities, Buying Decision