

**ANALISIS PERILAKU KOMPLAIN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KAFE MUGO MEDAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Strata Satu (S-1)**

**SKRIPSI**



**Ditulis Oleh :  
KEVIN  
201010039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA  
MEDAN  
2024**

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Skripsi dengan judul Analisis Perilaku Komplain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kafe Mugo Medan**

**Yang dipersiapkan oleh:**

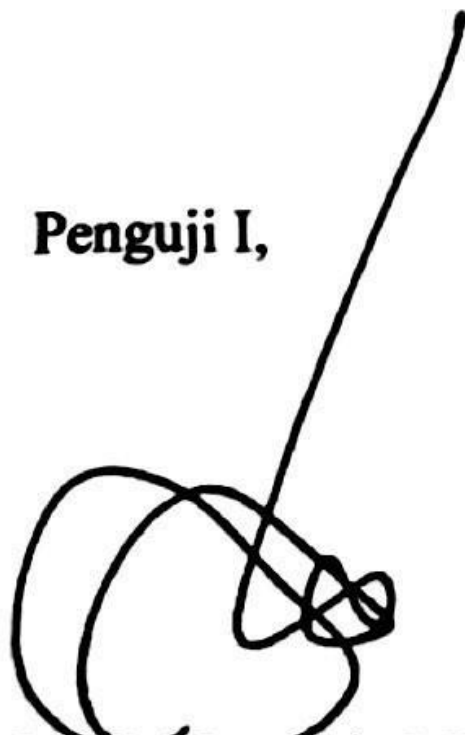
**KEVIN**

**201010039**

**Telah selesai diuji dan dinyatakan LULUS pada Sidang Meja Hijau**

**Medan, 10 Agustus 2024**

**Penguji I,**



**Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.**  
**NIDN : 0006037202**

**Penguji II,**



**Dr. Petrus Loo, S.H., M.M.**  
**NIDN : 0113016701**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Proposal dengan judul Analisis Perilaku Komplain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kafe Mugo Medan**

**Yang dipersiapkan oleh :**

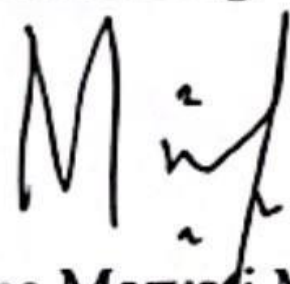
**Kevin**

**201010039**

**Telah diperiksa, disetujui dan dinilai layak untuk diajukan pada  
Sidang Meja Hijau.**

**Medan, 12 Agustus 2024**

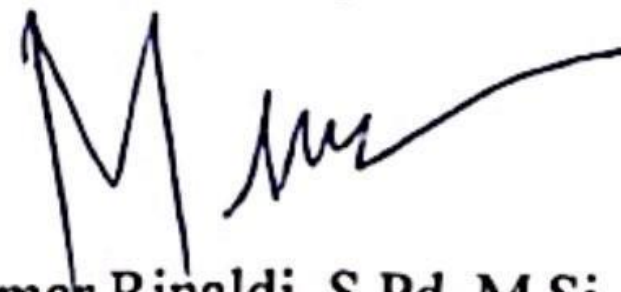
**Pembimbing 1**



**Desma Erica Maryati M, S.Pd., M.Si.**

**NIDN : 0104127904**

**Pembimbing 2**



**Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si.**

**NIDN : 0108069301**



# SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI **EKA PRASETYA**

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212

Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391

Website : [www.eka-prasetya.ac.id](http://www.eka-prasetya.ac.id) E-mail : [ekaprasetya@eka-prasetya.ac.id](mailto:ekaprasetya@eka-prasetya.ac.id)

---

## **SURAT KETERANGAN**

### **PLAGIARISM CHECKER X**

No.0039/020/LPPM/STIE-EP/III/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiska Karolina Tampubolon, M.Pd  
Jabatan : Ketua LPPM  
Unit Kerja : STIE Eka Prasetya

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa/i yang tercantum di bawah ini adalah benar telah **LULUS** Cek Plagiat (*Plagiarism Checker X*).

Nama : Kevin  
NIM : 201010039  
Jurusan / Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi :

**“Analisis Perilaku Komplain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kafe Mugo Medan”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk diketahui dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 18 Maret 2024

Yang menerangkan

Ka. LPPM Eka Prasetya



Fransiska K Tampubolon, M.Pd

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Analisis Perilaku Komplain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kafe Mugo Medan”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata 1 (S-1) Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan Skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center, Bapak Susanto, ST., S.Pd., M.M.
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
4. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Dr. Fenny, S.E., M.M.
5. Ibu Desma Erica Maryati M, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
7. Kepala Bagian Akademik Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E., M.M.

8. Kepala Bagian Keuangan Ibu Elysa, S.M.
9. Kepala Bagian Kemahasiswaan Bapak Junaidi, S.M.
10. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan.
11. Kedua orang tua tercinta, saudariku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan baik moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan Skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Medan, 24 Agustus 2024  
Penulis

Kevin  
201010039

## ABSTRAK

**Kevin, 201010039, 2024, Analisis Perilaku Komplain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Mugo Medan, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Desma Erica Maryati M, S.Pd., M.Si., Pembimbing II : Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Mugo Medan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah UKM Kafe Mugo Medan dan unit observasi adalah konsumen Kafe Mugo Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah tidak diketahui. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Hair.

Data analisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Kepuasan Konsumen = 7,907 + 0,759 Perilaku Komplain + 0,146 Kualitas Pelayanan + e**. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Perilaku Komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kafe Mugo Medan dimana  $t_{hitung} (17,819) > t_{tabel} (1,9849)$ , variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kafe Mugo Medan dimana  $t_{hitung} (1,798) > t_{tabel} (1,9849)$ . Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} (162,986) > F_{tabel} (3,09)$  yang berarti variabel bebas (Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan) secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 77,1% variabel Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya sebesar 22,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti harga, promosi, kualitas produk, loyalitas, *trust*.

**Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Perilaku Komplain**

## ABSTRACT

**Kevin, 201010039, 2024, Analysis of Complaint Behavior and Service Quality on Customer Satisfaction at Mugo Medan Café. STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I : Desma Erica Maryati M, S.Pd., M.Si., Advisor II : Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si.**

*This study aims to find out how much Influence of Complaint Behavior and Service Quality on Customer Satisfaction at Mugo Medan Cafe. The research methodology used is a quantitative descriptive method, the unit of analysis in this study is SMEs of Mugo Medan Café and the unit of observation is consumers of Mugo Medan Cafe. The population in this study is unknown. The technique of determining the number of samples used in this study is the Hair formula.*

*Data analysis using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis provide the equation for the **Customer Satisfaction = 7,907 + 0,759 Complaint Behavior + 0,146 Service Quality + e**. The results of the t test show that the Complaint Behavior variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at Mugo Medan Cafe where  $t_{count} (17.819) > t_{table} (1.9849)$ , Service Quality variable has a negative and insignificant effect on Customer Satisfaction at Mugo Medan Cafe where  $t_{count} (1.798) > t_{table} (1.9849)$ . The results of the F test show that  $F_{count} (162.986) > F_{tabel} (3.09)$  which means that the independent variable (Complaint Behavior and Service Quality) simultaneously affects the dependent variable (Consumer Satisfaction). The results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) test showed that 77.1% of Consumer Satisfaction variables were influenced by Complaint Behavior and Service Quality while the remaining 22.9% were influenced by other variables such as price, promotion, product quality, loyalty, trust.*

**Keywords : Complaint Behavior, Customer Satisfaction, Service Quality**

## **MOTTO**

"Jangan menyerah. Hari ini keras,  
Besok akan semakin berat, tetapi  
lusa akan indah."

(Jack Ma)

"Kebanggaan kita yang terbesar adalah  
bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit  
kembali setiap kali kita jatuh."

(*Confusius*)

## **PERSEMBAHAN**

**SKRIPSI ini kupersembahkan untuk :**

TUHAN ku yang tak henti menyayangiku. Terima kasih banyak.

Bapak, Ibu yang ada dirumah tapi selalu dihatiku. Terima kasih atas semua hal,  
sekecil apapun itu.

Terima kasih juga kepada diriku sendiri yang sudah bertahan selama 4 tahun ini  
walau saya tidak suka ataupun lebih banyak duka daripada suka.

Terimakasih Ibu Desma Erica Maryati M, S.Pd., M.Si. dan Bapak Muammar  
Rinaldi, S.Pd., M.Si. yang telah sabar membimbing serta memberi masukan dan  
saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

For all my bestfriend, terima kasih telah menemani selama hampir empat tahun  
mengeluh akan dunia perkuliahan tersebut sampai kita memakai toga bersama  
sama.

## DAFTAR ISI

### COVER

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

|                                                        |      |
|--------------------------------------------------------|------|
| KATA PENGANTAR.....                                    | v    |
| ABSTRAK .....                                          | vii  |
| ABSTRACT .....                                         | viii |
| MOTTO.....                                             | ix   |
| PERSEMBAHAN .....                                      | x    |
| DAFTAR ISI .....                                       | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                     | xv   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                     | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                  | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                     | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                          | 10   |
| 1.3 Batasan Masalah.....                               | 11   |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                               | 11   |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                            | 12   |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                            | 12   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU ..... | 14   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                              | 14   |
| 2.1.1 Kepuasan Konsumen.....                           | 14   |
| 2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....             | 14   |
| 2.1.1.2 Prinsip Kepuasan Konsumen.....                 | 15   |
| 2.1.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....              | 15   |
| 2.1.2 Perilaku Komplain.....                           | 17   |

|                                 |                                                                 |    |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.2.1                         | Definisi Perilaku Komplain .....                                | 17 |
| 2.1.2.2                         | Indikator Perilaku Komplain .....                               | 19 |
| 2.1.3                           | Kualitas Pelayanan .....                                        | 21 |
| 2.1.3.1                         | Definisi Kualitas Pelayanan.....                                | 21 |
| 2.1.3.2                         | Indikator Kualitas Pelayanan .....                              | 22 |
| 2.2.                            | Penelitian Terdahulu.....                                       | 23 |
| 2.3                             | Kerangka Konseptual.....                                        | 24 |
| 2.4                             | Hipotesis Penelitian.....                                       | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN ..... |                                                                 | 26 |
| 3.1                             | Lokasi Dan Waktu Penelitian.....                                | 26 |
| 3.1.1                           | Lokasi Penelitian.....                                          | 26 |
| 3.1.2                           | Waktu Penelitian.....                                           | 26 |
| 3.2                             | Jenis Dan Sumber Data.....                                      | 26 |
| 3.2.1                           | Jenis Data .....                                                | 26 |
| 3.2.2                           | Sumber Data.....                                                | 26 |
| 3.3                             | Populasi dan Sampel.....                                        | 27 |
| 3.3.1                           | Populasi.....                                                   | 27 |
| 3.3.2                           | Sampel.....                                                     | 27 |
| 3.4                             | Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 28 |
| 3.5                             | Teknik Pengumpulan Data.....                                    | 29 |
| 3.6                             | Teknik Analisis Data.....                                       | 31 |
| 3.6.1                           | Uji Validitas .....                                             | 31 |
| 3.6.2                           | Uji Reliabilitas.....                                           | 31 |
| 3.7                             | Uji Asumsi Klasik.....                                          | 32 |
| 3.7.1                           | Uji Normalitas.....                                             | 32 |
| 3.7.2                           | Uji Multikolonearitas.....                                      | 33 |
| 3.7.3                           | Uji Heteroskedastisitas .....                                   | 34 |
| 3.8                             | Analisis Regresi Linear Berganda.....                           | 35 |

|                                                         |                                                     |    |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----|
| 3.9                                                     | Uji Hipotesis .....                                 | 36 |
| 3.9.1                                                   | Uji Parsial (Uji $t$ ) .....                        | 36 |
| 3.9.2                                                   | Uji Simultan (Uji $F$ ) .....                       | 37 |
| 3.10                                                    | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....           | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                       |                                                     | 40 |
| 4.1                                                     | Gambaran Umum Penelitian .....                      | 40 |
| 4.1.1                                                   | Sejarah Singkat Kafe Mugo .....                     | 40 |
| 4.1.2                                                   | Profil Kafe Mugo .....                              | 42 |
| 4.1.3                                                   | Struktur Organisasi Kafe Mugo .....                 | 43 |
| 4.2                                                     | Hasil Penelitian .....                              | 45 |
| 4.2.1                                                   | Karakteristik Responden .....                       | 45 |
| 4.2.2                                                   | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                | 46 |
| 4.2.2.1                                                 | Uji Validitas .....                                 | 46 |
| 4.2.2.2                                                 | Uji Reliabilitas .....                              | 50 |
| 4.2.3                                                   | Uji Asumsi Klasik .....                             | 52 |
| 4.2.3.1                                                 | Uji Normalitas .....                                | 52 |
| 4.2.3.2                                                 | Uji Multikolinieritas .....                         | 53 |
| 4.2.3.3                                                 | Uji Heteroskedastisitas .....                       | 55 |
| 4.2.4                                                   | Teknik Analisis Data .....                          | 56 |
| 4.2.4.1                                                 | Analisis Regresi Linier Berganda .....              | 56 |
| 4.2.4.2                                                 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji $t$ ) ..... | 58 |
| 4.2.4.3                                                 | Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji $F$ ) ..   | 60 |
| 4.2.4.4                                                 | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....           | 62 |
| 4.3                                                     | Pembahasan .....                                    | 63 |
| BAB V KESIMPULAN , SARAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL ..... |                                                     | 66 |
| 5.1                                                     | Kesimpulan .....                                    | 66 |
| 5.2                                                     | Saran .....                                         | 66 |
| 5.3                                                     | Implikasi Manajerial .....                          | 67 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**SURAT IZIN RISET**

**SURAT BALASAN IZIN RISET**

**KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 <i>Data Menu Yang Sering Dikomplain Konsumen</i> .....                          | 5  |
| Tabel 1.2 <i>Data Kualitas Pelayanan Yang Tidak Memuaskan</i> .....                       | 9  |
| Tabel 2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i> .....                                               | 23 |
| Tabel 3.1 <i>Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</i> .....                       | 29 |
| Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i> .....                                                       | 30 |
| Tabel 4.1 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Komplain (<math>X_1</math>)</i> .....  | 47 |
| Tabel 4.2 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (<math>X_2</math>)</i> ..... | 48 |
| Tabel 4.3 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (<math>Y</math>)</i> .....    | 49 |
| Tabel 4.4 <i>Uji Reliabilitas</i> .....                                                   | 51 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 <i>Data Promosi Yang Tidak Konsisten</i> ..... | 7  |
| Gambar 2.1 <i>Kerangka Pemikiran</i> .....                | 25 |
| Gambar 4.1 <i>Struktur Orgnisasi Kafe Mugo</i> .....      | 43 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Validitas & Reliabilitas

Lampiran 3 Hasil Analisis Data Validitas Perilaku Komplain (**X<sub>1</sub>**)

Lampiran 4 Hasil Analisis Data Reliabilitas Perilaku Komplain (**X<sub>1</sub>**)

Lampiran 5 Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Pelayanan (**X<sub>2</sub>**)

Lampiran 6 Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Pelayanan (**X<sub>2</sub>**)

Lampiran 7 Hasil Analisis Data Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 8 Hasil Analisis Data Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 9 Tabulasi Kuesioner Responden

Lampiran 10 Hasil Output Penelitian

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia memiliki banyak sektor usaha yang dapat membangun perekonomian Indonesia. Hal ini dibuktikan oleh Bambang Agus Windusancono (2021) bahwa Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) saat ini, telah diakui sebagai sektor usaha yang sangat penting, karena berbagai peranannya yang riil dalam perekonomian. Mulai dari *Share* dalam pembentukan PDB sekitar 63,58%, kemampuannya menyerap tenaga kerja sebesar 99,45% atau sangat besarnya jumlah unit usaha yang terlibat yakni sekitar 99,84% dari seluruh unit usaha yang ada, sehingga pada sharenya yang cukup signifikan dalam jumlah nilai ekspor total, yang mencapai 18,72%. Salah satunya di bidang usaha kuliner. Mulai dari usaha kecil, menengah, dan besar. Banyaknya usaha yang bergerak di bidang kuliner membuat persaingan secara ketat tidak bisa dihindari oleh para pengusaha.

Konsumen pasti akan memiliki penilaiannya sendiri terhadap suatu usaha kuliner baik kafe maupun bisnis restoran. Persaingan yang ketat di antara banyaknya kafe membuat tiap kafe harus mampu memberikan yang terbaik baik dari segi produk, pelayanan, dan hal lainnya. Karena konsumen yang pertama kali datang ke kafe tersebut memiliki kesan baik dan buruknya mengenai suatu kafe.

Bentuk persaingan yang telah diteliti oleh Sianturi (2020) menyatakan bahwa Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) pada saat ini menjalani keadaan yang cukup sulit di tengah perubahan lingkungan bisnis. Persaingan semakin ketat sehubungan dengan besarnya arus perdagangan bebas berskala nasional ataupun internasional yang secara tidak langsung menciptakan persaingan dagang datang

dari segala aspek. Oleh karena itulah, sebuah kafe harus dapat memikat para konsumen yang datang dengan cara apapun yang baik agar konsumen akan tertarik untuk melakukan pembelian berulang.

Berbagai cara yang dapat dilakukan oleh sebuah kafe untuk membuat kesan yang bagus terhadap konsumennya adalah dengan ciri khas dari sebuah kafe tersebut. Karena hal hal yang unik tersebut dapat menjadi sebuah memori kepada konsumennya.

Ciri khas bisa terealisasi dengan konsep dari kafe yang berbeda pada kafe umumnya. Kafe yang memiliki desain yang bagus untuk menjadi tempat berfoto akan membuat nilai tambah pada kafe tersebut, terutama yang mengikuti dengan perkembangan digital pada masa sekarang. *Live Music* juga dapat menjadi sebuah keunikan pada sebuah kafe karena tidak semua kafe dapat menyediakan fasilitas seperti itu dikarenakan biaya yang tergolong tinggi.

Menurut Setyo (2017), menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kemampuan dari diri pengusaha untuk mempengaruhi kepuasan konsumennya. Karena dengan adanya kepuasan konsumen maka, sebuah perusahaan mampu untuk mempertahankan konsumennya dari penawaran menarik yang dimiliki oleh para kompetitornya serta memungkinkan konsumennya dalam menyebarkan kesan positif mengenai perusahaan kita.

Apabila sebuah perusahaan mampu untuk mempertahankan serta mengembangkan bisnisnya, maka dampaknya adalah kepuasan konsumen akan

terus meningkat hingga menciptakan sebuah loyalitas yang menunjukkan bahwa konsumen sangat mempercayai kualitas yang terdapat pada perusahaan kita.

Menurut Anggraini dan Budiarti (2020), dampak yang akan terjadi jika kita dapat meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan. Maka, kualitas tersebut dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan karena kualitas pelayanan akan menjadi penilaian konsumen serta dapat menunjukkan betapa puasny konsumen yang melakukan pembelian di perusahaan kita.

Kepuasan konsumen yang bagus dapat menciptakan peningkatan loyalitas pelanggan karena pada saat pelanggan merasakan kepuasan maka akan timbul loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan loyalitas konsumen.

Banyak pengusaha yang membuka kafe di kota Medan dengan berbagai konsep. Akan tetapi, banyak juga yang mengalami kebangkrutan dikarenakan tidak memperhatikan target pelanggan serta keinginan para pelanggan. Hal inilah yang dapat memicu sebuah kafe semakin tertinggal jauh dan tidak dapat mengikuti perkembangan yang ada.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari sebuah kafe seperti dari pelayanannya yang ramah terhadap pelanggan, tersedianya berbagai macam promosi yang dapat digunakan oleh para pelanggannya, serta inovasi produk yang dilakukan oleh kafe tersebut. Faktor faktor dapat berdampak pada kepuasan konsumen yang datang. Menurut Arif, dkk (2020) bahwa Penciptaan *atmosphere* (suasana) dan pelayanan yang baik juga di dukung desain interior yang

unik serta tersedianya berbagai fasilitas penunjang seperti *wifi*, *music live* dan sebagainya merupakan daya tarik yang penting bagi konsumen.

Menurut Arif, dkk (2020) disamping sebuah kafe memberikan pelayanan yang maksimal, mereka juga dapat menerapkan strategi untuk membuat harga yang bisa diterima oleh seluruh pelanggannya. Sehingga, kualitas pelayanan serta strategi harga yang diterapkan sangat berperan penting pada kafe tersebut.

Keluhan yang umumnya terjadi pada suatu kafe adalah dari segi rasa makanan serta pelayanan yang diberikan dari kafe tersebut ke konsumennya. Para konsumen datang ke sebuah kafe tidak hanya mencari salah satu dari kedua faktor tersebut, melainkan keduanya harus seimbang. Kafe berbeda dengan pedagang yang berada di kaki lima, karena sudah dilabelkan menjadi sebuah kafe. Maka, harus dapat memberikan yang terbaik selayaknya sebuah kafe berikan terhadap konsumennya.

Dampak yang terjadi apabila kedua faktor tersebut tidak seimbang adalah penurunan omset penjualan, berkurangnya konsumen yang datang, penilaian buruk yang diberikan oleh konsumen di media sosial dan dengan *word of mouth*. Dampak yang dirasakan cukup besar dan dapat menjadi ancaman bagi sebuah kafe. Hal yang terburuk jika kita tidak dapat menanggulangnya lagi ialah penutupan sebuah kafe karena ketidakmampuan pengusaha dalam mengendalikan resiko yang ada.

Kafe Mugo di Medan yang telah berusaha untuk bisa mempertahankan kafanya dari persaingan ketat dengan kafe yang telah terkenal selalu berupaya untuk melakukan yang terbaik. Akan tetapi, Kafe Mugo ini juga tidak terlepas dengan berbagai kritikan dari para konsumennya seperti rasa makanan yang terkadang tidak selalu sama, pelayanan yang diberikan oleh para karyawan kurang memuaskan bagi

konsumen, dan promosi yang diberikan oleh kafe Mugo tidak terlalu banyak yang dapat digunakan oleh para konsumen.

Hasil penelitian pada Morestavia dan Sulistyorin (2014), keluhan konsumen pada makanan juga tinggi karena berkaitan dengan kesehatan konsumen. Konsumen juga harus lebih selektif dalam mengkonsumsi makanan untuk mencegah timbulnya keluhan kesehatan berupa keracunan atau infeksi akibat makanan.

**Tabel 1.1**  
*Data Menu Yang Sering Dikomplain Konsumen*

| Author                                                                                                                                                                                          | Comment                                                          | In response to                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Adiwangsa</b><br><a href="mailto:aaadiiawangsa1@gmail.com">aaadiiawangsa1@gmail.com</a><br>37.19.205.204 | Milo dinosor sama stoberi yakult rasanya tidak sesuai ekspektasi | Coffe mugo<br><a href="#">View Post</a><br> |
|  <b>Nanda</b><br><a href="mailto:Nandaputriiii@gmail.com">Nandaputriiii@gmail.com</a><br>37.19.205.205       | Puding telur masih belum matang sepenuhnya                       | Coffe mugo<br><a href="#">View Post</a><br> |
|  <b>Chika</b><br><a href="mailto:Chikangeline567@gmail.com">Chikangeline567@gmail.com</a><br>37.19.205.206   | Gembung bakar nya kurang enak                                    | Coffe mugo<br><a href="#">View Post</a><br> |
|  <b>Dean Trisna</b><br><a href="mailto:Deantrisna08@gmail.com">Deantrisna08@gmail.com</a><br>110.232.78.223  | ayam bakar nya kurang bumbu sama bakar nya terlalu matang        | Coffe mugo<br><a href="#">View Post</a><br> |

Sumber : Database Kafe Mugo

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tiap menu tersebut memiliki rasa yang cukup berbeda yang diakibatkan teknik pembakaran yang kurang sesuai dengan SOP sehingga hasil makanannya kurang maksimal dan masih memiliki aroma bakar yang *overcooked* sehingga rasanya tidak terlalu enak bagi kebanyakan konsumen Kafe Mugo. Untuk menu Gembung Bakar merupakan menu yang tidak terlalu sering konsumen dengar dan menjadi daya tarik bagi kafe ini, akan tetapi untuk rasanya masih kurang sesuai.

Bagian puding telur yang terkadang masih belum terlalu matang dan telah disajikan membuat rasanya tidak konsisten. Minuman strawberry yakult dan milo dinosaurus yang memiliki nama yang unik masih belum bisa membuat konsumen tertarik untuk mencobanya karena memiliki harga yang tergolong mahal untuk minuman sejenisnya.

Walaupun kafe ini telah mendapatkan banyak penilaian buruk, kafe ini tetap berusaha agar dapat mempertahankan kafanya agar bisa memperbaikinya. Banyak kritik dan saran yang diterima oleh kafe ini tidak dapat mereka tentukan solusi yang baik, karena hal ini berkaitan dengan rasa makanan.

Karyawan yang berada di kafe Mugo untuk bagian *Kitchen* terdapat beberapa orang yang memegang kendali, sehingga rasa makanan juga menjadi berbeda karena berbeda orang yang memasaknya. Kafe ini juga masih belum menentukan SOP untuk bagian dapur sehingga koordinasi untuk segi rasa masih kurang. Hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh kafe Mugo ini.

Ketika adanya kekurangan yang terdapat pada Kafe Mugo, maka tidak jarang untuk konsumen melakukan komplain. Hal inilah yang disebut dengan perilaku

komplain. Menurut Santosa dan Putri (2017), teori yang mendasari konsumen mengajukan komplain adalah karena konsumen merasa kecewa oleh produsen dan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Menurut Sylvana (2006) yang mendasari perilaku komplain ialah juga dari Kepuasan pelanggan karena kepuasan secara keseluruhan mempunyai konsekuensi perilaku yang berupa komplain pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

### Gambar 1.1

*Data Promosi Yang Tidak Konsisten*





Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan oleh kafe Mugo tidak konsisten sehingga konsumen yang datang akan memiliki kesan yang biasa saja, tidak memiliki hal yang indah untuk dijadikan memori di pikiran konsumen.

Kafe Mugo tidak sering melakukan berbagai promosi dalam menjangkau konsumen yang luas serta tidak adanya ambisi dalam memperkenalkan menu makanan maupun minuman mereka kepada masyarakat yang luas. Hal ini akan membuat kafe ini tidak terlalu diketahui oleh banyak orang dan perspektif konsumen terhadap kafe ini juga akan berdampak buruk karena tidak adanya *value product* yang bisa diambil oleh konsumen.

Promosi adalah salah satu kunci yang dapat dilakukan oleh Kafe Mugo untuk menarik pelanggan ke kafe. Terdapat beberapa strategi pemasaran yang biasanya Kafe Mugo terapkan untuk mempromosikan bisnis kafe yaitu dengan membuat konsep kafe yang lebih unik.

Dalam persaingan yang ketat, memiliki kafe yang biasa-biasa saja tidak cukup. Pengunjung kafe tidak hanya datang untuk menikmati makanan dan minuman, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup. Oleh karena itu, kafe harus memiliki konsep yang unik dan berbeda dari yang lainnya.

Konsep kafe juga harus yang menarik mulai dari nama, konsep interior, hingga eksterior kafe. Pastikan kafe Anda memiliki suasana yang *instagramable* sehingga pengunjung mudah berfoto dan membagikannya melalui media sosial yang akan berfungsi menarik minat konsumen untuk datang mengunjungi Kafe Mugo.

Hasil penelitian dari Caniago, dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat pembelian konsumen serta dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dari konsumen yang datang ke kafe.

**Tabel 1.2**

*Data Kualitas Pelayanan Yang Tidak Memuaskan*

| No | Tahun | Nilai Survei Berdasarkan Data Konsumen (A – E) |
|----|-------|------------------------------------------------|
| 1  | 2018  | B                                              |
| 2  | 2019  | C                                              |
| 3  | 2020  | D                                              |
| 4  | 2021  | B                                              |
| 5  | 2022  | C                                              |

Sumber: Data Kafe Mugo, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dari tahun 2018 – 2022 tidak mengalami peningkatan yang baik serta mengalami penurunan. Apabila nilai tersebut tidak mengalami peningkatan maka akan berdampak buruk pada kafe tersebut. Kepuasan konsumen sangat tergantung dengan cara kafe ini dalam melayani para konsumennya.

Kritikan buruk yang diberikan oleh konsumen pastinya akan membuat kafe Mugo memiliki citra yang buruk, akan tetapi bukan berarti masalah yang terjadi pada kafe ini tidak bisa terselesaikan. Setiap kafe memiliki keunggulan dan kelemahannya masing masing, akan tetapi dengan berbagai masalah yang terjadi akan membuat kafe ini bisa untuk melakukan sebuah perbaikan. Perbaikan inilah yang akan mendorong terjadinya peningkatan pada kualitas pelayanan kedepannya.

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah ada, maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Mugo Medan.**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka disinyalir penurunan Kepuasan Konsumen disebabkan oleh :

1. Perilaku komplain yang dilakukan oleh para konsumen terhadap Kafe Mugo terjadi dikarenakan berbagai faktor seperti rasa makanan yang menurut para konsumen tidak konsisten, promosi yang diberikan tidak maksimal, dan waktu penyajian yang tergolong cukup lama sehingga terlihat tidak memiliki *time management* yang bagus dalam mengelola kegiatan operasionalnya. Karena makanan yang akan disajikan hanya dikerjakan oleh satu orang untuk

masing masing proses yang akan dilakukan sehingga setiap satu makanan yang akan disajikan akan melalui berbagai proses yang ada karena kafe Mugo memiliki bahan masakan yang khusus sehingga perlu dilakukan oleh beberapa orang.

2. Pelayanan yang diberikan oleh Kafe Mugo ini masih sangat kurang dikarenakan karyawan yang tergolong masih sedikit. Sehingga kafe ini tidak mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumennya. Selain dari jumlah karyawan yang masih sedikit. *Time management* yang diterapkan oleh kafe ini masih belum sempurna yang diakibatkan kurangnya pengalaman dalam mengoperasikan serta mengatur kegiatan yang ada, sehingga waktu yang diperlukan cukup banyak karena kewalahan dalam mengatasi pesanan yang secara tiba tiba masuk dengan jumlah yang banyak.

### **1.3 Batasan Masalah**

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel perilaku komplain ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Objek penelitian ini merupakan para konsumen Kafe Mugo Medan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu:

1. Apakah ada pengaruh Perilaku Komplain terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Mugo Medan?

2. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Mugo Medan?
3. Apakah ada pengaruh Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Mugo Medan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini merupakan:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Perilaku Komplain terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Mugo Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Mugo Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Mugo Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain sebagai berikut ini :

1. Aspek Praktis

Sebagai dasar perbaikan dalam memperbaiki kinerja, kritikan, menerima saran dari para konsumennya agar dapat bertahan dalam persaingan antar kafe yang terkenal di Medan, dan dapat meningkatkan kualitas dari produk dan pelayanannya serta mendapatkan informasi mengenai bagaimana pengaruh perilaku komplain dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## 2. Aspek Teoritis

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel perilaku komplain dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Kepuasan Konsumen**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Konsumen mempunyai ekspektasi yang ingin mereka wujudkan dengan sesuai realitanya, karena konsumen mempunyai keinginan dan kebutuhan yang harus dipenuhi. Sehingga setiap pengusaha akan selalu melakukan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan dari konsumennya.

Menurut Sumartini,dkk (2019), “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap produk dan harapan-harapannya”. Menurut Setyo (2017), “Kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi”.

Menurut Normasari,dkk (2013), “Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya”.

Menurut Sembiring,dkk (2014), “Kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian antara harapan dengan persepsi pelayanan yang diterima (hasil yang diperoleh atau kenyataan yang dialami)”. Menurut Anggraini, dkk (2020), “Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan definisi kepuasan konsumen menurut para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang yang dialami konsumen ketika ekspektasi sesuai dengan realitanya sehingga terciptalah kepuasan yang sesungguhnya.

#### **2.1.1.2 Prinsip Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen sangat diperlukan dalam menjaga kelangsungan usaha serta pengembangannya. Menurut Sumartini, dkk (2019), prinsip prinsip kepuasan konsumen adalah :

1. Kepuasan konsumen adalah sesuatu yang penting
2. Memahami harapan konsumen
3. Memilih konsumen dengan tepat melalui strategi segmentasi, kemudian membangun kepuasan konsumennya
4. Mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen
5. Konsumen yang loyal adalah konsumen yang mau komplain
6. Memberi jaminan kepada konsumen
7. Mendengarkan suara konsumen
8. Karyawan adalah bagian terpenting dalam memuaskan konsumen
9. Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan konsumen

#### **2.1.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah ukuran mengenai suatu barang / jasa yang telah digunakan dalam menilai tingkat kepuasan mereka terhadap perusahaan yang

menghasilkan produknya. Menurut Sumartini, dkk (2019), indikator kepuasan konsumen adalah :

1. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik kepuasan konsumen adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, dirasakan, atau didengar oleh konsumen yang berhubungan dengan kualitas pelayanan atau produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Bukti fisik kepuasan konsumen dapat berupa desain ruang, infrastruktur, peralatan, merchandise, kemasan, logo, atau sertifikat yang menunjukkan standar kualitas yang tinggi dan sesuai dengan harapan konsumen.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan kepuasan konsumen adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen secara konsisten dan akurat.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan kepuasan konsumen adalah kemampuan perusahaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan produk atau jasa dengan cepat atau memberikan tanggapan yang sesuai terhadap permintaan, keluhan, atau masalah pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan kepuasan konsumen adalah suatu bentuk komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan harapan konsumen. Jaminan kepuasan konsumen dapat berupa garansi,

pengembalian barang, kompensasi, atau penyelesaian keluhan yang memuaskan.

## 5. Perhatian (*empathy*)

Perhatian kepuasan konsumen adalah sikap dan perilaku perusahaan yang menunjukkan bahwa mereka peduli dan menghargai konsumen mereka, serta berusaha untuk memenuhi atau melebihi harapan mereka.

### 2.1.2 Perilaku Komplain

#### 2.1.2.1 Definisi Perilaku Komplain

Perilaku komplain memiliki dampak yang besar terhadap sebuah perusahaan karena jika tidak ditangani dengan baik, maka perusahaan akan terdampak oleh hal yang buruk dan akan mengalami kegagalan untuk mendapatkan kepercayaan konsumennya lagi kedepannya.

Menurut Badghish, dkk (2015), “Perilaku komplain merupakan suatu proses evaluasi pelanggan terhadap pengalaman konsumsi mereka yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan”. Menurut Azizah, dkk (2022), “Perilaku komplain adalah respons seseorang atas ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa yang digunakan”. Menurut Putra, dkk (2014), “Perilaku komplain merupakan tindakan konsumen yang dilakukan sebagai akibat ketidakpuasannya terhadap pembelian”.

Menurut Bafadhal (2022), “Perilaku komplain pelanggan merupakan proses yang muncul ketika pengalaman layanan berada di luar zona penerimaan pelanggan selama interaksi dengan layanan dan/atau dalam evaluasi nilai setelah pemakaian produk tersebut”.

Menurut Crie (2003), “Perilaku keluhan adalah serangkaian tanggapan ketidakpuasan konsumen”. Ini adalah ekspresi ketidakpuasan yang eksplisit, tetapi ketidakpuasan hanyalah salah satu penentu dari ini perilaku. Perilaku keluhan dapat dianalisis sebagai berbagai jenis respons tetapi juga sebagai sebuah proses.

Berdasarkan definisi perilaku komplain menurut para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa perilaku komplain merupakan sebuah pengaduan yang dilakukan oleh konsumen atas apa yang diterimanya dari perusahaan yang bersifat kekecewaannya terhadap produk yang ditawarkan kepadanya.

Walaupun kualitas pelayanan dinilai penting bagi sebuah kafe akan tetapi jika tidak diterapkan oleh sebuah kafe, maka akan terjadi penurunan kualitas pelayanan yang dinilai oleh konsumen. Sehingga mendirikan sebuah kafe bukan sesuatu yang mudah karena memiliki berbagai kelemahan seperti berikut :

1. Memerlukan Modal Besar

Memulai kafe memerlukan investasi awal yang signifikan. Kita perlu membeli peralatan, menyewa tempat, dan mengelola biaya operasional.

2. Harus Menyediakan *Wifi* Gratis

Pelanggan kafe sering mengharapkan akses *Wifi* gratis. Ini bisa menjadi beban tambahan bagi pemilik kafe.

3. Dijadikan Tempat Bersama Dengan Teman Teman Yang Duduk Dengan Lama

Beberapa kafe menjadi tempat nongkrong bagi pelanggan yang ingin duduk lama sambil bekerja atau bersantai. Ini dapat mengurangi omset karena meja tidak dapat digunakan oleh pelanggan lain.

4. Harus Tersedia Ruang Merokok

Jika kafe diperbolehkan merokok, maka kita harus menyediakan area khusus untuk merokok. Namun, ini bisa mengganggu pelanggan yang tidak merokok.

5. Lokasi Harus Strategis

Lokasi kafe sangat penting. Jika lokasi tidak strategis, sulit untuk menarik pelanggan.

6. Segala Aksesoris Harus Update

Kafe yang sukses harus selalu memperbarui dekorasi, *furniture*, dan peralatan agar tetap menarik bagi pelanggan.

7. Fasilitas Kurang

Beberapa kafe mungkin kurang memiliki fasilitas seperti toilet yang bersih, tempat parkir yang cukup, atau area bermain anak-anak. Ini dapat memengaruhi kenyamanan pelanggan.

### 2.1.2.2 Indikator Perilaku Komplain

Menurut Sopiah, dkk (2016:335), indikator perilaku komplain konsumen adalah :

1. Permintaan maaf / empati

Permintaan maaf yang empati adalah permintaan maaf yang menunjukkan pengertian dan penghargaan terhadap perasaan dan kebutuhan orang yang dirugikan, serta berusaha untuk memperbaiki hubungan yang rusak.

2. Memahami situasi

Memahami situasi adalah kemampuan untuk mengetahui dan menginterpretasikan apa yang terjadi di sekitar kita, termasuk fakta, konteks,

masalah, dan peluang. Memahami situasi dapat membantu kita membuat keputusan yang tepat, bertindak dengan cara yang tepat, dan beradaptasi dengan perubahan.

3. Memberi informasi

Memberi informasi adalah salah satu fungsi komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan pengetahuan, fakta, atau data kepada orang lain. Memberi informasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis, atau visual, dengan menggunakan berbagai media, seperti buku, surat, internet, televisi, atau radio.

4. Menawarkan bantuan

Menawarkan bantuan adalah ungkapan yang digunakan untuk menawarkan sesuatu, bantuan, atau rekomendasi kepada orang lain yang membutuhkan. Menawarkan bantuan dapat menunjukkan sikap peduli, simpati, atau profesionalisme kepada orang lain. Menawarkan bantuan juga dapat mempererat hubungan interpersonal dan kerjasama.

5. Mengambil tindakan

Mengambil tindakan adalah salah satu langkah penting dalam proses pengambilan keputusan. Mengambil tindakan berarti menerapkan solusi yang telah dipilih untuk menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan. Mengambil tindakan juga berarti bertanggung jawab atas hasil dan dampak dari tindakan tersebut, baik positif maupun negatif.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan sebuah jasa yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumennya. Hal ini akan berdampak pada perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hal positif dan juga negatif. Menurut Siregar (2021), “Kualitas pelayanan adalah suasana dan perasaan pelanggan yang merasa puas apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya”.

Menurut Maryati, dkk (2023), “Kualitas Pelayanan merupakan poin penting dimana jika kualitas pelayanan suatu usaha tidak terlalu bagus maka konsumen akan merasa bahwa perusahaan tersebut tidak kompeten dalam melakukan pemasaran suatu produk yang sangat banyak di dalam satu usaha tersebut”.

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian seseorang dimana kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan dari konsumen yang semakin puasnya konsumen akan meningkatkan keputusan pembelian dari konsumen tersebut.

Menurut Rohaeni, dkk (2018), “Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen”.

Menurut Sembiring, dkk (2014), “Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi

kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut Jimanto, dkk (2014), “*Service quality* adalah rangkaian layanan yang diberikan kepada konsumen. Dari *service quality* inilah bisa terbentuk kepuasan pelanggan, dan akhirnya jika kepuasan pelanggan terjadi berulang – ulang maka terbentuklah loyalitas pelanggan. Pelaksanaan *service quality* yang tepat akan mampu memuaskan konsumen”.

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan menurut para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah layanan terbaik yang dilakukan setiap pengusaha dalam memberikan kepuasan yang hakekat kepada penerima layanannya.

#### **2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Siregar (2021), indikator dari kualitas pelayanan adalah :

##### **1. Kecepatan dalam pelayanan**

Kecepatan pelayanan adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tindakan atau aktivitas ekonomi yang melibatkan interaksi dengan konsumen atau barang milik tanpa menghasilkan transfer kepemilikan . Kecepatan pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan dan memperbaiki nilai pelanggan

##### **2. Pelayanan yang baik**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dengan memberikan nilai tambah dan kepuasan kepada mereka.

Pelayanan yang baik juga mencerminkan profesionalisme, tanggung jawab, dan komitmen dari penyedia layanan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian ini adalah :

**Tabel 2.1**  
*Penelitian Terdahulu*

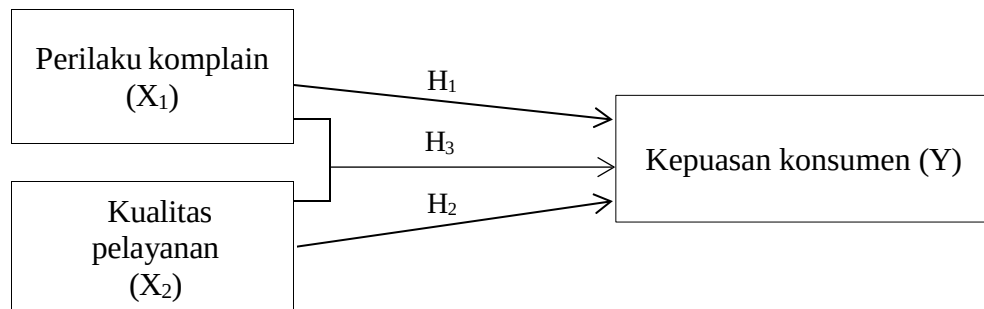
| No. | Nama Peneliti                                                                                                | Judul Penelitian                                                                                 | Variabel Penelitian                                                                                   | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Heni Rohaeni, dkk (2018)<br><br>Jurnal Ecodemica Vol. 2 No.2<br>e-ISSN: 2528-2255<br><br>Bandung             | Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan                                                   | X = Kualitas Pelayanan<br><br>Y = Kepuasan Pelanggan                                                  | Berdasarkan hasil pengujian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.  | Hilda Sanjayawati (2019)<br><br>Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 6 No. 2,<br>e-ISSN: 2581-1584<br><br>Malang | Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan | X = Perilaku Komplain<br>X2 = Penanganan Komplain<br>X3 = Atribut Harga<br><br>Y = Kepuasan Pelanggan | Berdasarkan hasil pengujian, perilaku komplain berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penanganan komplain berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa atribut harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. |
| 3.  | Isna Aminatus Sholihah (2020)<br><br>Jurnal Pendidikan Tata Niaga                                            | Pengaruh Suasana Cafe Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Merdeka Cafe Nganjuk    | X = Suasana Cafe<br>X2 = Kualitas Layanan                                                             | Hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana cafe dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan                                                                                                                                                                                                                        |

| No. | Nama Peneliti                                                                                                                                                | Judul Penelitian                                                                                | Variabel Penelitian                                                                                                    | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | (JPTN) Vol. 8,<br>No. 1,<br>ISSN: 2337-<br>6078<br><br>Surabaya                                                                                              |                                                                                                 | Y =<br>Kepuasan<br>Pelanggan                                                                                           | signifikan terhadap<br>kepuasan konsumen.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.  | Hariyanto R. Djabatola, dkk (2023)<br><br>Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis (JAMIN) Vol.5 No.2 E-ISSN (Online) : 2621 – 3230<br><br>Palu          | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Cafe Tanaris Sulawesi Tengah</i>       | X =<br>Kualitas Layanan<br><br>Y =<br>Kepuasan Pelanggan                                                               | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.                                                                                                                                                                        |
| 5.  | Ulfi Setiyani, dkk (2022)<br><br>Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 11 No. 1 Juli 2022 : 702-709<br>P - ISSN : 2503-4413<br>E - ISSN : 2654-5837<br><br>Semarang | Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, <i>Atmosphere Cafe</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan | X =<br>Persepsi Harga<br>X2 =<br>Kualitas Pelayanan<br>X3 =<br><i>Atmosphere Cafe</i><br><br>Y =<br>Kepuasan Pelanggan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan <i>Atmosphere Cafe</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pelanggan kepuasan. |

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kerangka konseptual adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
*Kerangka Pemikiran*



## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Berikut hipotesis penelitian yang digunakan penulis yakni sebagai berikut :

- H<sub>1</sub>: Diduga perilaku komplain berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan
- H<sub>2</sub>: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan
- H<sub>3</sub>: Diduga perilaku komplain dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

#### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kafe Mugo Medan yang beralamat di jalan Arief Rahman Hakim No 7A, Tegal Sari Mandala I, Kec. Medan Area, Kota Medan.

#### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dimulai sejak bulan Februari 2024 sampai pada bulan April 2024.

### **3.2 Jenis Dan Sumber Data**

#### **3.2.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah jenis data kuantitatif. Menurut Sujarweni (2019:98), “data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka.”

#### **3.2.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

##### **1. Data Primer**

Menurut Sujarweni (2019:98), “Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.” Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan responden yang berkaitan dengan variabel penelitian berupa perilaku komplain dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen dan pembagian kuesioner kepada pelanggan.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2019:89), “Data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi yang berupa buku-buku, jurnal penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu perilaku komplain dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen”. Data sekunder juga dapat diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini populasi termasuk pelanggan. Menurut Arikunto (2018:173), “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada Kafe Mugo selama periode 2019 sampai dengan 2023 yang jumlahnya tidak pasti atau tidak dapat diketahui.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2018:174), “Sampel adalah sebagian

atau wakil populasi populasi yang teliti”. Dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui maka akan menggunakan rumus hair yang jumlah dari sampel minimal adalah 5 kali dan maksimal adalah 10 kali jumlah indikator. Dalam penelitian terdapat 12 indikator, jumlah indikator yang digunakan adalah : Sampel minimum = jumlah indikator  $\times$  5 =  $12 \times 5 = 60$  responden, Sampel maksimum = jumlah indikator  $\times$  10 =  $12 \times 10 = 120$  responden. Pada penelitian ini peneliti menentukan jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 responden dari konsumen di Kafe Mugo. Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2022:129), Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### 3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu :

#### 1. Variabel bebas

Menurut Sugiyono (2022:69) , “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).” Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perilaku Komplain ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).

#### 2. Variabel terikat

Menurut Sugiyono (2022:69) , “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel

terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).”

Definisi variabel perilaku komplain, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta indikator atau karakteristik variabel yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3 1**  
*Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel*

| Variabel                             | Definisi                                                                                                                                                                     | Indikator                                                                                                                                                                                                                                    | Skala Pengukuran |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Perilaku komplain (X <sub>1</sub> )  | Perilaku komplain adalah ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun pelayanan | 1. Permintaan maaf / empati<br>2. Memahami situasi<br>3. Memberi informasi<br>4. Menawarkan bantuan<br>5. Mengambil tindakan<br><br>Sumber: Sopiah, dkk (2016)                                                                               | Skala Likert     |
| Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> ) | Kualitas pelayanan adalah suasana dan perasaan pelanggan yang merasa puas apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya            | 1. Kecepatan dalam pelayanan<br>2. Pelayanan yang baik<br><br>Sumber : Mulia Siregar (2021)                                                                                                                                                  | Skala Likert     |
| Kepuasan konsumen (Y)                | Kepuasan konsumen adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap produk dan harapan-harapannya                       | 1. Bukti fisik ( <i>tangible</i> )<br>2. Keandalan ( <i>reliability</i> )<br>3. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )<br>4. Jaminan ( <i>assurance</i> )<br>5. Perhatian ( <i>empathy</i> ).<br><br>Sumber : Lilis Cucu Sumartini,dkk (2019) | Skala Likert     |

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data terkait permasalahan yang diteliti oleh peneliti dilakukan dengan cara :

### 1. Angket atau Kuesioner

Menurut Arikunto (2018:194) , “kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.” Kuesioner dalam penelitian dibagi kepada semua konsumen. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain:

**Tabel 3.2**  
*Skala Likert*

| No | Keterangan                | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| 2. | Setuju (S)                | 4    |
| 3. | Ragu-ragu (R)             | 3    |
| 4. | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

Sumber: Arikunto (2018:194)

### 1. Wawancara

Menurut Arikunto (2018:198) , “interview yang sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*).” Wawancara (Interview) merupakan serangkaian pernyataan dibacakan kepada orang yang diwawancarai oleh pewawancara. Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Wawancara dilakukan kepada pelanggan pada perusahaan ini. Wawancara dilakukan kepada konsumen pada awal penelitian untuk mencari tahu tentang

permasalahan yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti.

## 2. Studi dokumentasi

Menurut Arikunto (2018:201) , “dokumentasi, dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis.” Peneliti menggunakan metode ini untuk mencari informasi tentang profil perusahaan dan juga teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Validitas merupakan salah satu ciri keabsahan dalam suatu penelitian. Menurut Sujarweni (2019:157) “Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner”. Yang diuji valid adalah masing – masing butir instrument. Untuk dapat mengetahui layak tidaknya suatu butir pernyataan yang digunakan, maka dilakukan uji signifikansi 0,05 yang artinya semua dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Kuesioner dinyatakan valid bila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Kriteria dinyatakan valid adalah

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka kuesioner dikatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuesioner dikatakan tidak valid.

#### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran sekali saja. Pada pengukuran ini keandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada

responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan program *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* dengan fasilitas *Cronbach Alpha*. Menurut Sujarweni (2019:158) , “Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.” Butir pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

1. *Cronbach's alpha* < 0.6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas baik

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk menguji asumsi- asumsi regresi yang mempunyai suatu tujuan dalam menghadapi munculnya praduga dalam analisis data serta menghindari kesalahan spesifikasi model regresi yang digunakan. Uji asumsi untuk pengujian model regresi terdapat 3 uji yaitu uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 3.7.1 Uji Normalitas

Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Menurut Sujarweni (2019:225) , “Uji normalitas bertujuan untuk

menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal ataukah tidak.” Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan data distribusi yang mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal.

### **3.7.2 Uji Multikoloniearitas**

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi. Menurut Sujarweni (2019:226) , “Uji multikolinearitas merupakan suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen.” Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikoloniearitas adalah dengan cara

mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikoloniearitas adalah Nilai  $tolerance \leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

Multikolinearitas yaitu adanya korelasi variabel - variabel independen antara yang satu dengan yang lainnya. Variabel independen dikatakan tidak ortogonal. variabel bebas bersifat ortogonal ialah variabel independen yang nilai korelasinya satu sama lain sama dengan nol. Jika terdapat korelasi sempurna antara variabel bebas, maka konsekuensinya adalah :

1. Koefisien- koefisien regresi menjadi tidak dapat di taksir
2. Nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tak terhingga.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, yaitu :

1. Nilai  $R^2$
2. Menganalisis matrik korelasi variabel bebas. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

### 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Menurut Sujarweni (2019:226) , “Uji heteroskedastisitas keadaan di mana varians dan kesalahan penganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas.”

Cara yang digunakan agar mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan melihat pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas juga dapat diketahui dengan melakukan uji glejser.

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dimana sumbu  $Y$  adalah  $Y$  yang diprediksi, dan sumbu  $X$  adalah residual ( $Y$  prediksi -  $Y$  sesungguhnya) yang telah di *studentized*.

Dalam penelitian ini akan digunakan metode *chart* (Diagram *Scatterplot*), dengan dasar pemikiran bahwa :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu  $Y$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.8 Analisis Regresi Linear Berganda**

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis regresi linear berganda. Menurut Sujarweni (2019:227), “Analisis regresi linear berganda adalah penelitian yang bertujuan melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linear.”

Kriteria yang harus dipenuhi untuk regresi linier berganda merupakan variabel independen serta variabel dependen wajib berskala interval. Penelitian ini bermaksud untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas yaitu perilaku komplain dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a - b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

|                                   |   |                                  |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| Y                                 | : | Kepuasan Konsumen                |
| X <sub>1</sub>                    | : | Perilaku Komplain                |
| X <sub>2</sub>                    | : | Kualitas Pelayanan               |
| a                                 | : | Konstanta                        |
| b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , | : | Koefisien regresi variabel bebas |
| e                                 | : | <i>Term of error</i>             |

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dapat digunakan untuk menguji secara parsial secara masing-masing pada variabel. Menurut Sujarweni (2019:229), “Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen.” Dengan ketentuan:

1.  $H_0: b_1 = b_2 = 0$  Secara parsial perilaku komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe

Mugo Medan. Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan.

2.  $H_a : b_1 = b_2 \neq 0$  Secara parsial perilaku komplain berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji  $t$  adalah :

1. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dikenal juga dengan uji anova, uji untuk melihat pengaruh variabel secara bersamaan. Menurut Sujarweni (2019:228) , “Uji F adalah signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikansi di mana jika nilai sig di bawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.” Pengujian hipotesis dengan uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana berpengaruh secara simultan dari perilaku komplain dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.pada Kafe Mugo.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1.  $H_0: b_1 = b_2 = 0$  Secara simultan perilaku komplain dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan.
2.  $H_a: b_1 = b_2 \neq 0$  Secara simultan perilaku komplain dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Mugo Medan.

Kriteria pengujian uji simultan adalah :

1. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.10 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan analisis ini adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Menurut Sujarweni (2019:228) , “Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan suatu ukuran terpenting dalam regresi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mencerminkan kemampuan variabel dependen.” Semakin tinggi nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan. Nilai koefisien determinasi antara 0-1, dan tidak bernilai negatif (-). Nilai 1 menunjukkan seluruh pengamat

tepat berada pada garis regresi yang berarti sempurna. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai untuk menunjukkan daya ramal dari persamaan regresi yang dipakai untuk menunjukkan persentase dari variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar hasil dari koefisien determinasi, maka semakin besar juga pengaruh variabel X yang dapat menjelaskan variabel Y.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

#### **4.1.1 Sejarah Singkat Kafe Mugo**

Kota Medan merupakan sebuah kota yang berada di Sumatera Utara yang memiliki daya tarik pariwisata yaitu kulinernya. Kuliner di kota Medan menawarkan berbagai macam makanan yang enak dan menggugah selera, salah satu tempat untuk menikmati kuliner Kota Medan yaitu di Kafe Mugo .

Kafe Mugo yang beralamatkan di Jln. Arief Rahman Hakim No 7A, Tegal Sari Mandala I, Kec. Medan Area, Kota Medan merupakan salah satu kafe yang menyediakan makanan yang enak dan selalu bervariasi sehingga dapat menarik konsumen datang dikarenakan adanya berbagai masakan hingga minuman yang enak.

Kafe mugo telah melakukan berbagai upaya untuk dapat menarik minat pembeli salah satunya dengan promosi di berbagai sosial media. Kafe Mugo juga mempunyai sejarah ataupun asal mula yang melambangkan negara Indonesia yang makmur salah satunya di bidang kopi. Hal ini bermula dari kopi tumbuh dan berkembang di Indonesia.

Tempat ini menjadi tempat berkumpul yang populer bagi berbagai kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Beragam jenis makanan tersedia di sini, mencakup mulai dari makanan ringan hingga makanan berat yaitu roti, olahan nasi, mie, ayam, bebek, *seafood*, dan sate. Tak hanya itu, pengunjung juga dapat menikmati minuman hangat atau dingin untuk melengkapi santapannya.

Kafe Mugo menyadari bahwa kebiasaan minum kopi di Indonesia bermula sejak zaman penjajahan Belanda. Pada masa itu, Belanda memperkenalkan kopi secara besar-besaran melalui program tanam paksa. Biji kopi arabika pertama kali dibawa oleh seorang pria Belanda sekitar tahun 1646, yang mendapatkan biji arabika mocca dari Arab.

Belanda kemudian mendirikan perkebunan kopi pertama di daerah Priangan, Jawa Barat. Namun, pengembangan kopi segera menyebar ke seluruh Pulau Jawa dan wilayah lainnya, termasuk Sumatera, Bali, Sulawesi, dan Kepulauan Timor. Sehingga dari hal ini membuat Kafe Mugo lebih fokus ke dalam biji kopi yang digunakannya agar bisa bersaing dengan Kafe lainnya.

Salah satu daya tarik utama dari Kafe Mugo adalah harga makanan yang sangat terjangkau. Hal ini membuat tempat ini menjadi favorit di kalangan masyarakat, karena dapat menikmati hidangan lezat tanpa harus menguras kantong. Dengan atmosfer yang ramai dan pilihan makanan yang melimpah, Kafe Mugo menjadi destinasi wajib bagi para pecinta kuliner yang berkunjung ke Kota Medan.

Kafe Mugo juga terus menerus mengikuti tren dan memanfaatkan media sosial sebagai kunci usaha agar dapat bersaing dengan kafe lainnya. Akan tetapi penggunaan media sosial yang terlalu rumit membuat Kafe Mugo harus lebih berusaha dalam mempelajarinya serta dapat menarik minat pembeli.

Kafe Mugo juga memiliki tempat yang menarik dari segi *interior* dan juga *outdoor* yang dapat dipilih oleh konsumen, karena masing masing tempat mempunyai suasana yang sangat baik dan juga nyaman karena dapat dipengaruhi dari kursinya yang nyaman, desain kafe yang bagus maupun pelayanan yang ramah

akan membuat pengunjung merasa dihargai dan dapat menghabiskan waktu lebih lama di Kafe Mugo.

Kafe Mugo mempunyai desain atau konsep yang unik dan mempunyai ciri khas yang dapat menarik perhatian pengunjung. Kafe Mugo juga mempunyai arti yang bagus. Kafe Mugo yang diibaratkan sebuah cangkir cantik yang akan menjaga setiap pengunjung yang datang dengan pelayanan serta makanan yang enak, hal ini akan membuat konsumen merasa senang dan dapat berkunjung kembali lagi.

#### 4.1.2 Profil Kafe Mugo

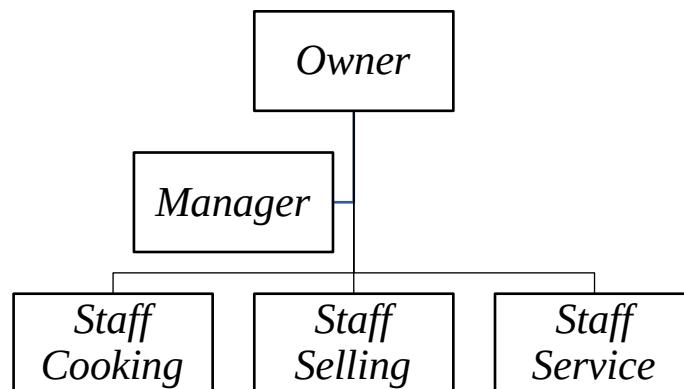
Kafe Mugo memiliki visi dalam memberikan kenyamanan kepada setiap pelanggan yang datang ke kafe dan selalu menawarkan bantuan maupun solusi ketika konsumen memerlukannya. Kafe Mugo juga memiliki tujuan untuk menjadi kafe yang terbaik di Kota Medan. Kafe Mugo di Medan menawarkan pengalaman yang unik dan menarik bagi para pengunjungnya. Profil utama dari Kafe Mugo dibagi menjadi beberapa konsep yang baik seperti berikut :

1. **Konsep:** Artistik dan penuh kehangatan.
2. **Interior:** *Fancy* dengan lukisan-lukisan di dinding, lampu kristal, dan tanaman plastik.
3. **Rekomendasi:** Cocok untuk acara spesial bersama keluarga atau teman.
4. **Foto-foto:** Sudut-sudut cantik nan *Instagramable* untuk berfoto.

### 4.1.3 Struktur Organisasi Kafe Mugo

**Gambar 4.1**

*Struktur Organisasi Kafe Mugo*



Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan untuk struktur organisasi yang ada pada Kafe Mugo yaitu:

1. *Owner*

Membuat keputusan dan aturan mengenai tujuan yang ingin dicapai oleh Kafe Mugo dan biasanya akan diberikan kepada manajer. Perannya juga tidak hanya terbatas pada kepemilikan, tetapi juga melibatkan tanggung jawab strategis dan operasional, akan tetapi juga merencanakan strategi bisnis agar perusahaan dapat memperoleh pendapatan yang menguntungkan. *Owner* harus siap menghadapi risiko dan kerugian dalam bisnis serta melakukan evaluasi kinerja bisnis dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

2. *Manager*

Manajer yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh bagian suatu Kafe Mugo karena perannya yang sangat penting dalam mengarahkan usaha-usaha

untuk mencapai tujuan Kafe Mugo. Manajer bersama timnya merencanakan bagaimana setiap *staff* akan bekerja untuk mengembangkan Kafe Mugo dan mencapai tujuan bersama. Manajer memiliki wewenang untuk mengawasi dan mengendalikan *staff*, memastikan agar proses berjalan sesuai rencana. Tugas manajer terkait dengan evaluasi dan penilaian terhadap proses dan hasil. Manajer mencari tahu di mana *bottleneck* dari keseluruhan proses dan memperbaikinya serta melaporkannya ke *Owner*.

### 3. *Staff Cooking*

*Staff Cooking* adalah sosok yang penting dalam operasional dapur di suatu restoran ataupun hotel. Mereka memiliki tugas untuk menyiapkan makanan sesuai dengan standar resep di suatu restoran sehingga tugas *chef* menjadi lebih terbantu dan bisa lebih fokus untuk memasak. Mereka juga membuat masakan dari berbagai bahan baku yang telah disediakan untuk membuat menu dari pesanan yang telah dipesan oleh konsumen. Untuk menjadi *Staff Cooking* Kafe Mugo juga harus lulus dengan *skill* tertentu seperti Pemahaman akan nama bahan makanan, mulai dari bumbu, sayur-mayur, hingga daging-dagingan harus dikuasai oleh *Staff Cooking* dan harus siap bekerja keras serta tanggap terhadap situasi di dapur.

### 4. *Staff Selling*

Melakukan penjualan kepada konsumen secara langsung maupun melalui media sosial dan telepon. Tugas dan tanggung jawab seorang sales sangat penting dalam menggerakkan roda bisnis. Tugas *Staff Selling* adalah

menghasilkan penjualan karena tugas utama dari seorang *Staff Selling* adalah menjual makanan. Mereka berupaya untuk menjualnya kepada pelanggan atau calon pelanggan. Namun, tugas sales tidak hanya fokus pada proses penjualan saja, akan tetapi mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan pelanggan setelah membeli dan mengonsumsi makanan dari Kafe Mugo.

#### 5. *Staff Service*

Melakukan pelayanan dari melayani tamu yang ada dan selalu menjaga kebersihan dari kafe serta memberikan bantuan kepada konsumen yang membutuhkannya. *Staff Service* juga memiliki tugas penting dalam mengelola Hubungan dengan Pelanggan. *Staff Service* harus menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan Ini termasuk dalam mengatasi pertanyaan dan keberatan pelanggan dengan profesional dan persuasif. *Staff Service* juga diharuskan untuk memastikan ruangan tetap bersih dan rapi, mereka juga mengantarkan makanan dan minuman ke meja pelanggan. Interaksi dengan pelanggan harus ramah dan profesional. Karena seorang *Staff Service* yang terampil dapat membantu meningkatkan reputasi dan kesuksesan Kafe Mugo.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 responden, melalui penyebaran kuisioner dengan *Google Form* pada konsumen yang datang ke

Kafe Mugo. Dapat ditarik beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti. Jumlah responden yang dapat diolah adalah 100 responden dengan karakteristik berdasarkan nama, jenis kelamin dan seberapa sering konsumen datang ke Kafe Mugo dalam waktu per bulan.

## 4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur ataupun untuk menguji kebenaran instrument dalam mengukur suatu variabel penelitian. Yang diuji valid adalah masing – masing butir instrument. Untuk dapat mengetahui layak tidaknya suatu butir pernyataan yang digunakan, maka dilakukan uji signifikansi 0,05 yang artinya semua dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Menurut Ghazali (2018:51), “Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”. Uji validitas dilakukan dengan pembagian kuesioner melalui *Google Form* kepada konsumen Kafe Mugo sebanyak 30 responden yang penulis ambil diluar dari sampel.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , maka didapatkan nilai  $df= 28$ . Dalam ini jumlah sampel dengan alpha sebesar 5% dengan ketentuan:

1. Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$
2. Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Untuk nilai  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel r dengan  $df = n-2 = 30-2 = 28$  pada tingkat signifikansi 5% maka akan didapatkan nilai batas minimal korelasi adalah sebesar 0,361. Sedangkan untuk nilai  $r_{hitung}$  diperoleh dengan memasukkan masing-masing skor item dan skor total untuk di olah dengan SPSS. Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas untuk variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1 – 4.3 di bawah:

**Tabel 4.1**

*Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Komplain ( $X_1$ )*

| No | Pernyataan                                                                                  | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | Karyawan yang melayani saya sangat ramah dan mengutamakan kesopanan                         | 0,574        | 0,361       | Valid      |
| 2  | Kafe Mugo pernah meminta maaf terlebih dahulu ketika ada kesalahan pesanan yang saya terima | 0,750        | 0,361       | Valid      |
| 3  | Kafe Mugo mampu memahami kondisi kebutuhan konsumen                                         | 0,628        | 0,361       | Valid      |
| 4  | Kafe Mugo mampu memberikan alternatif pilihan dari setiap menu                              | 0,459        | 0,361       | Valid      |
| 5  | Kafe Mugo selalu update mengenai produk di media sosial                                     | 0,613        | 0,361       | Valid      |
| 6  | Makanan yang saya pesan pernah kehabisan stok dan karyawan selalu mengabari saya            | 0,686        | 0,361       | Valid      |
| 7  | Kafe Mugo senantiasa menawarkan bantuan kepada konsumen                                     | 0,473        | 0,361       | Valid      |

|    |                                                                               |       |       |       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 8  | Kafe mugo selalu membantu saya dalam melakukan pemilihan menu makanan         | 0,473 | 0,361 | Valid |
| 9  | Kafe mugo memperlakukan semua konsumennya dengan baik                         | 0,588 | 0,361 | Valid |
| 10 | Karyawan Kafe Mugo selalu sigap memberikan solusi jika terjadi kesalahpahaman | 0,376 | 0,361 | Valid |

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel perilaku komplain menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner tersebut telah valid.

Hasil pengujian validasi instrumen variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

**Tabel 4. 2**  
*Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )*

| No | Pernyataan                                                                                      | rhitung | rtabel | Keterangan |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|------------|
| 1  | Pelayanan yang diterima sangat ramah dan cukup baik                                             | 0,667   | 0,361  | Valid      |
| 2  | Saya merasa karyawan di kafe ini sangat buruk karena tidak dijamu dengan baik                   | 0,794   | 0,361  | Valid      |
| 3  | Saya merasa pelayanannya bisa lebih baik lagi kedepannya dibandingkan dengan sekarang           | 0,878   | 0,361  | Valid      |
| 4  | Antusias yang diberikan kafe dapat saya rasakan sehingga saya merasa lebih nyaman di dalam kafe | 0,611   | 0,361  | Valid      |

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner tersebut telah valid.

Hasil pengujian validasi instrumen variabel kepuasan konsumen (Y) dapat dilihat pada Tabel berikut ini

**Tabel 4.3**

*Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)*

| No | Pernyataan                                                                                                          | rhitung | rtabel | Keterangan |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|------------|
| 1  | Makanan yang disajikan di kafe ini sangat enak dan banyak menunya                                                   | 0,564   | 0,361  | Valid      |
| 2  | Saya pernah mendapatkan hadiah atau promosi di hari khusus seperti di hari besar                                    | 0,721   | 0,361  | Valid      |
| 3  | Penyajian makanan di kafe ini tidak saya ragukan lagi karena sangat baik                                            | 0,420   | 0,361  | Valid      |
| 4  | Saya selalu memilih kafe mugo sebagai kafe favorit saya untuk memenuhi kebutuhan sandang                            | 0,551   | 0,361  | Valid      |
| 5  | Informasi yang saya butuhkan cukup mudah didapatkan                                                                 | 0,543   | 0,361  | Valid      |
| 6  | Keinginan saya selalu terpenuhi dan ditanggapi dengan baik oleh para karyawannya                                    | 0,491   | 0,361  | Valid      |
| 7  | Saya pernah diberikan penggantian makanan karena pernah mendapatkan pesanan yang salah                              | 0,678   | 0,361  | Valid      |
| 8  | Menurut saya makanan yang disajikan oleh kafe ini cukup baik karena makanannya <u>terbuat dari bahan yang fresh</u> | 0,515   | 0,361  | Valid      |

|    |                                                                                                          |       |       |       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 9  | Permintaan saya selalu diperhatikan oleh karyawannya sehingga makanannya dapat saya nikmati              | 0,423 | 0,361 | Valid |
| 10 | Saya merasa kafe ini sangat cocok dijadikan pilihan untuk mengadakan acara karena mereka selalu terampil | 0,399 | 0,361 | Valid |

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kepuasan konsumen menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner tersebut telah valid.

#### 4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak serta memperlihatkan indeks yang menunjukkan suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Menurut Ghazali (2018:45), uji reliabilitas merupakan alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diberikan terhadap pernyataan stabil dari waktu ke waktu.

Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

1. *Cronbach's alpha*  $< 0,6$  = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha*  $0,6-0,79$  = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha*  $> 0,8$  = reliabilitas baik.

Hasil uji reliabilitas variabel perilaku komplain dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 4**  
*Uji Reliabilitas*

| Variabel           | Nilai <i>Cronbach's alpha</i> | Jumlah Pernyataan | Keterangan |
|--------------------|-------------------------------|-------------------|------------|
| Perilaku Komplain  | 0,778                         | 10                | Diterima   |
| Kualitas Pelayanan | 0,731                         | 4                 | Diterima   |
| Kepuasan Konsumen  | 0,748                         | 10                | Diterima   |

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, maka dapat dinyatakan bahwa dari kesepuluh butir item untuk variabel perilaku komplain ( $X_1$ ) tersebut berada di antara 0,6–0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat diterima. Sedangkan dari keempat butir item untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) tersebut berada di antara 0,6–0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat diterima. Untuk kesepuluh butir item untuk variabel kepuasan konsumen (Y) tersebut berada di antara 0,6–0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat diterima.

### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.2.3.1 Uji Normalitas

Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:161), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada beberapa metode untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:163), pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

1. Grafik Histogram

Output ini menjelaskan tentang grafik data dan untuk melihat distribusi data apakah normal atau tidak. Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng, data akan berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas grafik histogram pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.

2. Grafik *Normal Probability Plot*

Output *Normal Probability Plot* menjelaskan grafik data dalam melihat distribusi data normal atau tidak dengan pengukuran jika bentuk grafik *Normal Probability Plot* mengikuti garis diagonal normal maka data akan dianggap berdistribusi normal. Hasil pengujian analisis normal *P-P Plot* pada

penelitian ini dapat disimpulkan bahwa titik-titik mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi pengujian normalitas.

Distribusi data normal atau mendekati normal memiliki model regresi yang baik. Untuk menemukan normalitas data dapat dilakukan dengan pengujian, yaitu dengan uji kolmogorov smirnov. Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:163), uji normalitas dengan statistik dapat menggunakan metode *One Kolmogorov Smirnov*, kriteria pengujiannya:

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov* pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian normalitas *Kolmogorov-Smirnov* membuktikan bahwa nilai tingkat signifikan yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian statistik normalitas tergolong berdistribusi normal.

#### **4.2.3.2 Uji Multikolinieritas**

Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:107), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Multikolinearitas yaitu adanya korelasi variabel - variabel independen antara yang satu dengan yang lainnya. Variabel independen dikatakan tidak ortogonal.

variabel bebas bersifat ortogonal ialah variabel independen yang nilai korelasinya satu sama lain sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dengan melihat

1. Nilai *tolerance* dan lawannya
2. *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ).

Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$ . Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Hasil untuk pengujian multikolonieritas dapat dilihat pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi untuk variabel perilaku komplain dan kualitas pelayanan mempunyai nilai *tolerance*  $(0,996) > 0,10$  dan nilai VIF  $(1,004) < 10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel perilaku komplain dan kualitas pelayanan tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas.

#### 4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:137), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heterosdekastisitas.

Cara yang digunakan agar mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan melihat pada grafik scatter plot. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas juga dapat diketahui dengan melakukan uji glejser.

Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:138), ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-studentized.

Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian menggunakan metode grafik scatterplot dapat dilihat pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa titik-titik grafik *Scatterplot* menyebar secara acak (*random*) serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.2.4 Teknik Analisis Data

##### 4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kafe Mugo Kota Medan.

Berdasarkan pendapat Ghazali (2018:95), analisis regresi berganda adalah berupa koefisien masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan. Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen (*dependent variabel*)

X<sub>1</sub> = Perilaku Komplain (*independent variabel*)

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan (*independent variabel*)

α = konstanta

- $b_1$  = koefisien variabel Perilaku Komplain  
 $b_2$  = koefisien variabel Kualitas Pelayanan  
 $e$  = persentase kesalahan

Hasil untuk pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa diketahui pada *Unstandardized Coefficients* bagian B diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu dengan rumus berikut :

$$\text{Kepuasan Konsumen} = 7,907 + 0,759 \text{ Perilaku Komplain} + 0,146 \text{ Kualitas Pelayanan} + e$$

Berdasarkan pada persamaan diatas, maka dengan demikian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 7,907 artinya walaupun variabel bebas ( $X_1$ ) yaitu perilaku komplain, variabel bebas ( $X_2$ ) yaitu kualitas pelayanan bernilai 0 maka kepuasan konsumen (Y) pada Kafe Mugo Kota Medan adalah tetap sebesar 7,907 satuan.
2. Nilai Koefisien  $X_1$  adalah 0,759 dan bernilai positif. Variabel bebas ( $X_1$ ) yaitu perilaku komplain terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi sebesar 0,759 satuan ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel perilaku komplain sebesar satu-satuan maka kepuasan konsumen pada Kafe Mugo Kota Medan akan meningkatkan sebesar 0,759 satuan.
3. Nilai Koefisien  $X_2$  adalah 0,146 dan bernilai positif. Variabel bebas ( $X_2$ ) yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi sebesar 0,146 satuan ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan

variabel kualitas pelayanan sebesar satu-satuan maka kepuasan konsumen pada Kafe Mugo Kota Medan akan meningkatkan sebesar 0,146 satuan.

#### 4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tujuan pengujian dengan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Hipotesis observasi ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol, atau :

1.  $H_0 : b_1, b_2 = 0$ ,                      Artinya perilaku komplain dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.
2.  $H_a : b_1, b_2 \neq 0$ ,                      Artinya perilaku komplain dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.

Dalam penelitian ini nilai  $t_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ , pada tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 5%. Hipotesis dapat diketahui apakah diterima atau ditolak yaitu dengan melakukan perbandingan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5 %

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

1. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.
2. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.

Dalam menentukan nilai  $t_{tabel}$ , harus mencari dahulu derajat kebebasan (*degree of freedom*) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$df = n - k = 100 - 3 = 97$$

Keterangan :

df = Derajat Kebebasan (*degree of freedom*)

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah variabel bebas dan terikat

Diperoleh besarnya df adalah 97, maka nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,9847. Hasil dari  $t_{hitung}$  pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

**H1 : Terdapat adanya pengaruh perilaku komplain terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo Kota Medan**

Hasil Pengujian hipotesis untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut :

Hasil Pengujian diperoleh untuk variabel Perilaku Komplain menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 17,819 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 100 ( $n-k=100$  responden – 3 variabel) dan taraf sig  $\alpha = 5\%$  maka nilai  $t_{tabel}$  adalah sebanyak 1,9847. Oleh karena itu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka kriterianya adalah  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara perilaku komplain terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.

## **H2 :Terdapat adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo**

Hasil Pengujian diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,798 dengan tingkat signifikansi 0,075. Dengan derajat bebas (df) sebesar 100 ( $n-k=100$  responden – 3 variabel) dan taraf sig  $\alpha = 5\%$  maka nilai  $t_{tabel}$  adalah sebanyak 1,9847. Oleh karena itu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka kriterianya adalah  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.

### **4.2.4.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

Berdasarkan pendapat Ghazali (2018:98), uji F menguji joint hipotesis bahwa  $b_1$  dan  $b_2$  secara bersama-sama sama dengan nol. Uji F digunakan untuk menguji hipotesis gabungan bahwa semua koefisien regresi secara simultan bernilai nol. Pengujian hipotesis dengan uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana berpengaruh secara simultan dari Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kafe Mugo.Kota Medan.

Dalam penelitian ini nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ , pada tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 5%. Tujuan pengujian dengan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1.  $H_0 : b_1, b_2 = 0$ , Artinya perilaku komplain dan kualitas pelayanan secara serempak tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo .
2.  $H_a : b_1, b_2 \neq 0$ , Artinya perilaku komplain dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo

Uji hipotesis ini dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah Y berhubungan linear terhadap  $X_1$  dan  $X_2$ . Apakah joint hipotesis dapat diuji dengan signifikansi  $b_1$  dan  $b_2$  secara individu. Jawabannya tidak. Alasannya dalam uji signifikansi individu terhadap parsial koefisien regresi diasumsikan bahwa setiap uji signifikansi berdasarkan sampel (independen) yang berbeda.

Dalam penelitian ini nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ , pada tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 5%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

1. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.
2. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.

Penentuan dalam menentukan nilai  $F_{tabel}$ , maka diperlukan adanya derajat bebas dengan rumus sebagai berikut ini :

Rumus :  $df$  (pembilang) =  $k - 1 = 3 - 1 = 2$

$df$  (penyebut) =  $n - k = 100 - 3 = 97$

Keterangan :  $n$  = Jumlah Sampel Penelitian

$k$  = Jumlah Variabel Bebas dan Terikat

Dengan diketahuinya df (pembilang) adalah 2 dan df (penyebut) adalah 97, maka dapat diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}}$  adalah 3,09. Sedangkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  akan diperoleh dengan menggunakan program SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan nilai  $F_{\text{tabel}}$  pada tingkat  $\alpha = 5 \%$ .

### **H3 :Terdapat adanya pengaruh perilaku komplain dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo Kota Medan**

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa menunjukkan bahwa nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 162,986 dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan nilai  $F_{\text{tabel}}$  adalah 3,09. Oleh karena  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka kriterianya adalah  $H_a$  diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa perilaku komplain dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan konsumen.

#### **4.2.4.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan pendapat Ghazali (2018:97), koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel–variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa menunjukkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,771. Hal ini berarti kontribusi pengaruh perilaku komplain dan kualitas pelayanan adalah 77,1% terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,9% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **4.3 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dalam pembahasan ini peneliti akan membahas mengenai Pengaruh Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kafe Mugo.

#### **1. Pengaruh perilaku komplain terhadap kepuasan konsumen**

Melalui uji Hipotesis parsial untuk variabel perilaku komplain menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 17,819 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 100 ( $n-k = 100$  responden – 3 variabel) dan tarif sig  $\alpha = 5\%$  maka nilai  $t_{tabel}$  adalah sebanyak 1,9847. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku komplain secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sanjayawati (2019) dengan judul Perilaku Komplain, Penanganan Komplain dan Atribut Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan dimana secara simultan perilaku komplain, penanganan komplain dan atribut harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui uji Hipotesis parsial yang telah dilaksanakan untuk Variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 1,798 dengan tingkat signifikansi 0,075. Dengan derajat bebas (df) sebesar 100 ( $n-k = 100 \text{ reponden} - 3 \text{ variabel}$ ) dan tarif sig  $\alpha = 5\%$  maka nilai  $t_{tabel}$  adalah sebanyak 1,9847.

Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo. Walaupun variabel kualitas pelayanan mendapatkan pengaruh yang negatif, variabel ini tetap memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen akan tetapi memiliki hubungan yang negatif. Pengaruh negatif berpengaruh berbalik dengan variabel kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Rohaeni (2018) dengan judul Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dimana secara parsial dan simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 3. Pengaruh perilaku komplain dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  pada penelitian ini adalah 162,986. Karena nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$  dengan

demikian maka variabel perilaku komplain dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikansi terhadap variabel kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R Square* menunjukkan nilai 0,771 artinya 77,1% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh perilaku komplain dan kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 22,9% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang berada diluar penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sanjayawati (2019) dengan judul Perilaku Komplain, Penanganan Komplain dan Atribut Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan dimana secara simultan perilaku komplain, penanganan komplain dan atribut harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN , SARAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kafe Mugo maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil Uji t menunjukkan bahwa perilaku komplain secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.
2. Hasil Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.
3. Hasil Uji F menunjukkan bahwa perilaku komplain dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Mugo.

#### **3.2 Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan kepada akademis adalah :

1. Menambah Variabel Penelitian

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Kafe Mugo selain variabel perilaku komplain dan kualitas pelayanan misalnya

harga, promosi, kualitas produk, loyalitas, *trust*, inovasi produk, orientasi kewirausahaan, orientasi pasar dan berbagai variabel lainnya.

## 2. Perluasan Cakupan Geografis

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena pembagian angket hanya diambil dari beberapa konsumen saja yaitu konsumen yang berada di Kafe Mugo Kota Medan . Selanjutnya bagi peneliti yang akan melakukan penelitian diharapkan mampu melakukan perluasan pada penelitian berikut sehingga mampu memperluas cakupan wilayahnya misalnya perusahaan lain yang bergerak dalam bidang kuliner yang sejenis.

## 3. Menambah Jumlah Responden

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 100 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga lebih dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

## 5.3 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada Kafe Mugo sebagai berikut :

1. Kafe Mugo harus memperhatikan perilaku komplain terhadap kepuasan konsumen:
  - a. Mempertahankan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen dan siap menghadapi kegagalan dalam upaya mengambil resiko untuk

dapat mengembangkan usaha dan meningkatkan daya tarik pelanggan untuk melakukan pembelian.

- b. Kafe Mugo disarankan dapat menggunakan peralatan yang modern dan berfungsi dengan baik agar konsumen merasa puas dan percaya dengan hasil masakan dari Kafe Mugo.
- c. Kafe Mugo sebaiknya dalam mempertahankan respon positif dari konsumen dapat meningkatkan setiap menu yang ada serta memperbaiki kualitas menu makanan yang dinilai kurang baik dari pelanggan, sehingga jika terdapat penilaian buruk, maka penilaian tersebut ditarik oleh konsumen serta memperbaiki penilaian yang telah diberikannya menjadi respon yang baik yang dikarenakan telah melakukan *improvement* yang lebih baik dan telah memenuhi kriteria konsumen untuk bisa mencapai nilai tertinggi ataupun yang biasa disebut dengan bintang 5.
- d. Perilaku komplain yang buruk mengakibatkan Kafe Mugo menjadi sebuah tanda bahwa kafe tersebut mempunyai kekurangan dan juga memiliki fasilitas serta rasa yang kurang. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat *review* yang buruk atas penilaian serta persepsi yang dilakukan oleh setiap orang yang mengalami perlakuan ataupun perasaan yang kurang menyenangkan setelah datang ke Kafe Mugo. Sehingga Kafe Mugo tetap harus mengutamakan kenyamanan setiap konsumen yang datang untuk mendapatkan penilaian yang lebih baik lagi.

2. Kafe Mugo harus mempertahankan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen:
  - a. Kafe Mugo harus mempertahankan pelayanan dalam menanggapi respons pertanyaan-pertanyaan mengenai menu oleh para konsumen dengan menjelaskan secara lebih jelas dan terperinci atas pertanyaan dari konsumen. Sehingga pelayanan yang diberikan ke konsumen dapat lebih maksimal dan membuat konsumen merasa senang serta dihargai oleh Kafe Mugo.
  - b. Kafe Mugo disarankan dapat menciptakan sebuah hal yang dapat membuat konsumen merekomendasikan Kafe Mugo kepada teman-teman ataupun para konsumen baru dengan menciptakan pelayanan yang terbaru dan yang belum ada di Indonesia dalam menarik setiap konsumen di Indonesia.
  - c. Kafe Mugo juga seharusnya meningkatkan dengan menyesuaikan varian menu dan terus memperbaiki citra rasa yang dinilai kurang enak maupun kurang menarik yang diketahui melalui penilaian ataupun pendapat dari pelanggan yang telah memesan menu yang dinilainya kurang enak dan melakukan perubahan sesuai trend pasar agar pelanggan melakukan pembelian kembali.
  - d. Kafe Mugo juga dapat menggunakan cara lain yang dapat dilakukan untuk melakukan *improvement* yaitu dengan hasil riset bagian menu manakah yang kurang banyak peminatnya, sehingga dapat ditraik kesimpulannya bahwa menu tersebut kurang diminati oleh konsumen.

Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harga yang terlalu mahal, makanan yang terlalu sedikit isinya, ataupun rasa yang kurang enak dan harga yang terlalu mahal membuat konsumen enggan untuk membelinya lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Arif, D., & Ekasari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana. *Jurnal Ecopreneur.12 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 139–146. <https://doi.org/10.51804/econ12.v3i2.780>
- Arikunto, P. D. S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (5th ed.). PT. Rineka Cipta. [https://drive.google.com/file/d/18mLbFTQ5lF8tUxdnwVrO8S1kLYOfNa7/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/18mLbFTQ5lF8tUxdnwVrO8S1kLYOfNa7/view?usp=drive_link)
- Azizah, S. N., Simanjuntak, M., & Muflikhati, I. (2022). Consumer Complaint Behaviour In Indonesia: Role Of Knowledge And Self-Confidence. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.24156/jikk.2022.15.1.90>
- Badghish, S., Stanton, J., & Hu, J. (2015). An Exploratory Study of Customer Complaint Behaviour (CCB) in Saudi Arabia. *Asian Journal of Business Research*, 4(3), 50–68. <https://doi.org/10.14707/ajbr.150004>
- Bafadhal, A. S. (2022). *Manajemen Komplain Dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Deepublish.
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Responsive*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>
- Christ, & Maryati M, D. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Suku Cadang Motor Pada Sinar Jaya Motor Manajemen , EKonomi , Akuntansi , Bisnis Digital dan Kewirausahaan ( MEKANISDA ). *Manajemen Ekonomi Akuntansi ...*, 1(1), 1–8. <https://ejurnal.mitrakreasicendekia.com/index.php/mekanisda/article/download/5/7>
- Crie, D. (2003). Taxonomy, typology and determinants: Towards a unified ontology. *Database Marketing & Customer Strategy Management*, 11(1), 60–79. [Consumers' complaint behaviour. Taxonomy, typology and determinants: Towards a unified ontology | Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management \(springer.com\)](https://doi.org/10.1108/13625310310467777)

- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 112. <https://doi.org/10.47201/jamin.v5i2.139>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Cetakan Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7. [Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya | Jimanto | Jurnal Strategi Pemasaran \(petra.ac.id\)](#)
- Morestavia, S., & Lilis Sulistyorini. (2010). *Keluhan Kesehatan Konsumen Dan Higiene Sanitasi Makanan Penyetan Pedagang Kaki Lima Di Jalan Arif Rachman Hakim Surabaya*. 2001, 83–89. [kesling5059ce3184full.pdf \(unair.ac.id\)](#)
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 1–9. [download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=189713&val=6468&title=PE NGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang](#)
- Prof.Dr.Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (ed.); 2nd ed.). ALFABETA.
- Putra, I. N. C., Ayu, I. G., & Giantari, K. (n.d.). Pengaruh Sikap Mengeluh Dan Jenis Kelamin Terhadap Perilaku Komplain Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar. 3(9), 2471–2488. [article.php \(kemdikbud.go.id\)](#)
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sanjayawati, Hilda. (2019). Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6 No 2(031), 127–133. [297779526.pdf \(core.ac.uk\)](#)
- Santosa, A., & Putri, R. E. (2017). Pengaruh Faktor Internal Dan Eksternal terhadap Tingkat Komplain Pengguna Kartu Kredit Di Daerah Istimewa. 5(2), 191–200.

- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504. [article.php\(kemdikbud.go.id\)](http://article.php(kemdikbud.go.id))
- Setiyani, U., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Atmosphere Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 323–330. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i1.720>
- Setyo, P. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/404/363>
- Sholihah, I. A. (2020). Pengaruh Suasana Cafe dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(1), 750–756. <https://doi.org/10.26740/jptn.v8n1.p%25p>
- Sianturi, R. D. (2020). Manajemen Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT Pada UMKM Guna Meningkatkan Daya Saing UMKM. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(1), 45–50. <https://doi.org/10.47065/jbe.v1i1.118>
- Siregar, M. (2021). *Jurnal Diversita Analisis Kepuasan Pelanggan*. 7(1), 114–120. [10.31289/diversita.v7i1.5190](https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190)
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)* (Suryani & L. M. Ali (eds.); 1st ed.). PT. Bumi Aksara. [https://drive.google.com/file/d/1SjAQ8ItK-pg-9zpn\\_9I9wmFxQ53Hvcnc/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1SjAQ8ItK-pg-9zpn_9I9wmFxQ53Hvcnc/view?usp=drive_link)
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi* (1st ed.). Pustakabaru Press. [https://drive.google.com/file/d/1DbkMH4kkul\\_MFgaqK6oGUZ20ChLwDNAG/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1DbkMH4kkul_MFgaqK6oGUZ20ChLwDNAG/view?usp=drive_link)
- Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Sylvana, A. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 2(1), 60–78. <https://doi.org/10.33830/jom.v2i1.816.2006>

- 
- Akbar, M. A., & Rezeki, S. (2022). Analysis of the Effect of Promotion and Brand Image on Customer Purchase Decisions. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(1), 96-107.
- ALIBASYAH, Z. M., Rezeki, S., & Rafi'i, N. M. (2020). The prevalence of trauma from occlusion as the aggravating factors of periodontitis. *Journal of Syiah Kuala Dentistry Society*, 5(1), 7-11.
- Muhammad, I., Yolanda, F., Andrian, D., & Rezeki, S. (2022). Pengembangan media interaktif menggunakan adobe flash CS6 profesional pada materi relasi dan fungsi. *Journal of Authentic Research on Mathematics Education (JARME)*, 4(1), 128-140.
- Nicholas, N., Sinaga, H. D. E., & Rezeki, S. (2023). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PENGETAHUAN TEKNOLOGI, KEPERCAYAAN TERHADAP PERILAKU PENGGUNA MOBILE BANKING DENGAN MEDIASI ANIMO TRANSAKSI. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 8(3), 724-740.
- Putra, M. R. B., Nurasyifa, R. S., Mutiara, M. S. D. R., Istiqomah, N., Qhardanova, M., Rezeki, S., ... & Dilmi, Z. (2024). Pelatihan Pembuatan Bolu Ampas Tahu Lokal di Kelurahan Lewirato. *Indonesia Bergerak: Jurnal Hasil Kegiatan Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 93-100.
- Putri, W. A., Hasibuan, U. M., & Rezeki, S. (2024). Peran Profesi Bimbingan dan Konseling dalam Mengatasi Masalah Psikologis Siswa. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 4(1), 1247-1254.
- Putri, W. A., & Rezeki, S. (2024). Peran Nilai Budaya dalam Komunikasi Konseling Lintas Budaya. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 4(1), 1284-1291.
- Rezeki, S. (2024). Penerapan Media Pembelajaran Audio Visual Dalam Pembelajaran Alkitab: Menggugah Minat dan Keterlibatan Siswa. *Jurnal Riset Rumpun Agama dan Filsafat*, 3(1), 167-175.
- Rezeki, S., Siregar, E. P., & Siregar, A. E. (2024). Edukasi Bullying dan Bahaya Penggunaan Gadget Melalui Program Smart pada Remaja. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia Sejahtera*, 3(2), 93-98.
- Rahmadsyah, A., & Rezeki, S. (2023). Analysis of Service Quality and Sales Promotion on Consumer Decisions in Using the Grab Bike Application. *Outline Journal of Management and Accounting*, 16-24.
- Rezeki, S., Rahayu, E., & Nazara, F. (2023). Analisis Efektivitas Pemakaian Media Teknologi Pembelajaran dalam Pelayanan Transformatif Gereja

untuk Mengatasi Kemiskinan di Indonesia. *JURNAL KADESI*, 5(2), 1-19.

Rezeki, S., Nurbaiti, N., & Nurwani, N. (2023). Analisis Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Saat Terjadi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak). *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, 1(2), 01-16.

Rezeki, S., & Rahmadsyah, A. (2023). The Influence of Promotions and Consumer Satisfaction on Purchasing Decisions at PT Papparich Sun Plaza Medan. *Outline Journal of Management and Accounting*, 29-38.

Rezeki, S., Rinaldi, M., Gustina, I., & Lodian, A. (2022). The Influence Of Consumer Behavior and Prices On Consumer Decisions to Buy Products At PT. Daikin Airconditioning Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya*, 8(1), 284-295.

Rezeki, S., January, W., & Handayani, T. M. (2023). Marketing Mix in improving Purchasing Decisions. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 9(1), 33-45.

Rezeki, S., Mulyana, A., Lazuardi, D., Sudaryo, Y., & Sulaiman, A. (2023). Reference Group, Perceived Value, and Institution Image for Student Behavior Intention. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(7), 87.

Rezeki, S., Suryati, L., Wardana, W., Simatupang, D., Simanjuntak, M., Tampubolon, B., & Sibarani, M. (2023). Product and Channel Difference Mofel Distribution in Increasing Customer Loyalty. *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 1(2), 106-114

Rezeki, S., Manik, D. E. M., & Gustina, I. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Makmur Auto Sejahtera Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 79-90.

Rezeki, S., & Gustina, I. (2021). The Influence of Marketing Strategy and Lifestyle on the Purchase Decision of Mitsubishi Xpander at PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 105-118.

Rezeki, S., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9-20.

Rezeki, S., Novianto, V., Juharsah, N. H., & Lydia, E. L. (2020). A Study on Managing Customer Taking Advantages of Strict Customer Friendly Policies Using Fake Orders of Products. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(01).

- Rezeki, S., Sentanu, I. G. E. S., Sanawiri, B., Shankar, K., & Thanh, P. (2019). Blue Ocean Strategy for creating Value of the Organization: Examination of Differentiation with Red Ocean Strategy. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2S11), 2277-3878.
- Siregar, E. P., Rezeki, S., Siregar, A. E., Siagian, V. S. T., & Parida, W. (2024). Pemanfaatan Teknologi Berbasis Aplikasi HIV Info Corner dalam Pencegahan Narkoba dan HIV pada Remaja di Desa Bangun Rejo Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Tahun 2024. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia Sejahtera*, 3(2), 99-103.
- Zafrullah, Z., Zetriuslita, Z., Rezeki, S., & Suripah, S. (2024). DEVELOPMENT OF INTERACTIVE MULTIMEDIA LEARNING MATHEMATICS LEARNING MEDIA USING ADOBE FLASH CS6. *Mathematics Research and Education Journal*, 8(1), 17-28.
- Rezeki, S. (2023, December). Utilization of Social Media Marketing and Word of Mouth and Their Impact Towards Increasing New Student Acceptance at The Karya Anugerah Education Foundation. In *PROCEEDING INTERNATIONAL BUSINESS AND ECONOMICS CONFERENCE (IBEC)* (Vol. 2, pp. 297-307).

## **LAMPIRAN 1**

### **KUESIONER**

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyelesaian penelitian saya, maka saya memohon bantuan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini untuk membantu data penelitian saya yang berjudul “**Analisis Perilaku Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Mugo Medan**”.

#### **I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Jenis Kelamin :

Berapa Sering Anda Pergi Ke Kafe Mugo Medan (Per Bulan)?

- ☐ < 5 Kali
- ☐ 5 – 10 Kali
- ☐ > 10 Kali

#### **II. PETUNJUK DALAM PENGISIAN KUESIONER**

Silahkan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut persepsi Anda. Keterangan mengenai skor penilaian adalah :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Ragu - Ragu
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Kuesioner:

| No                                   | Pernyataan                                                                                  | Kriteria Pemilihan |    |    |   |    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----|---|----|
|                                      |                                                                                             | STS                | TS | RR | S | SS |
| Perilaku Komplain Konsumen (X1)      |                                                                                             |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Permintaan maaf / empati |                                                                                             |                    |    |    |   |    |
| 1                                    | Karyawan yang melayani saya sangat ramah dan mengutamakan kesopanan                         |                    |    |    |   |    |
| 2                                    | Kafe Mugo pernah meminta maaf terlebih dahulu ketika ada kesalahan pesanan yang saya terima |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Memahami situasi         |                                                                                             |                    |    |    |   |    |
| 1                                    | Kafe Mugo mampu memahami kondisi kebutuhan konsumen                                         |                    |    |    |   |    |
| 2                                    | Kafe Mugo mampu memberikan alternatif pilihan dari setiap menu                              |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Memberi informasi        |                                                                                             |                    |    |    |   |    |
| 1                                    | Kafe Mugo selalu update mengenai produk di media sosial                                     |                    |    |    |   |    |
| 2                                    | Makanan yang saya pesan pernah kehabisan stok dan karyawan selalu mengabari saya            |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Menawarkan bantuan       |                                                                                             |                    |    |    |   |    |
| 1                                    | Kafe Mugo senantiasa menawarkan bantuan kepada konsumen                                     |                    |    |    |   |    |
| 2                                    | Kafe mugo selalu membantu saya dalam melakukan pemilihan menu makanan                       |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Mengambil tindakan       |                                                                                             |                    |    |    |   |    |
| 1                                    | Kafe mugo memperlakukan semua konsumennya dengan baik                                       |                    |    |    |   |    |
| 2                                    | Karyawan Kafe Mugo selalu sigap memberikan solusi jika terjadi kesalahpahaman               |                    |    |    |   |    |

| No                                    | Pernyataan                                                                                      | Kriteria Pemilihan |    |    |   |    |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----|---|----|
|                                       |                                                                                                 | STS                | TS | RR | S | SS |
| Kualitas Pelayanan (X2)               |                                                                                                 |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Kecepatan dalam pelayanan |                                                                                                 |                    |    |    |   |    |
| 1                                     | Pelayanan yang diterima sangat ramah dan cukup baik                                             |                    |    |    |   |    |
| 2                                     | Saya merasa karyawan di kafe ini sangat buruk karena tidak dijamu dengan baik                   |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Pelayanan yang baik       |                                                                                                 |                    |    |    |   |    |
| 1                                     | Saya merasa pelayanannya bisa lebih baik lagi kedepannya dibandingkan dengan sekarang           |                    |    |    |   |    |
| 2                                     | Antusias yang diberikan kafe dapat saya rasakan sehingga saya merasa lebih nyaman di dalam kafe |                    |    |    |   |    |

| No                                                | Pernyataan                                                                                                          | Kriteria Pemilihan |    |    |   |    |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----|---|----|
|                                                   |                                                                                                                     | STS                | TS | RR | S | SS |
| Kepuasan Konsumen (Y)                             |                                                                                                                     |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Bukti fisik ( <i>tangible</i> )       |                                                                                                                     |                    |    |    |   |    |
| 1                                                 | Makanan yang disajikan di kafe ini sangat enak dan banyak menunya                                                   |                    |    |    |   |    |
| 2                                                 | Saya pernah mendapatkan hadiah atau promosi di hari khusus seperti di hari besar                                    |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Keandalan ( <i>reliability</i> )      |                                                                                                                     |                    |    |    |   |    |
| 1                                                 | Penyajian makanan di kafe ini tidak saya ragukan lagi karena sangat baik                                            |                    |    |    |   |    |
| 2                                                 | Saya selalu memilih Kafe Mugo sebagai kafe favorit saya untuk memenuhi kebutuhan sandang                            |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) |                                                                                                                     |                    |    |    |   |    |
| 1                                                 | Informasi yang saya butuhkan cukup mudah didapatkan                                                                 |                    |    |    |   |    |
| 2                                                 | Keinginan saya selalu terpenuhi dan ditanggapi dengan baik oleh para karyawannya                                    |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Jaminan ( <i>assurance</i> )          |                                                                                                                     |                    |    |    |   |    |
| 1                                                 | Saya pernah diberikan penggantian makanan karena pernah mendapatkan pesanan yang salah                              |                    |    |    |   |    |
| 2                                                 | Menurut saya makanan yang disajikan oleh kafe ini cukup baik karena makanannya terbuat dari bahan yang <i>fresh</i> |                    |    |    |   |    |
| Indikator : Perhatian ( <i>empathy</i> )          |                                                                                                                     |                    |    |    |   |    |
| 1                                                 | Permintaan saya selalu diperhatikan oleh karyawannya sehingga makanannya dapat saya nikmati                         |                    |    |    |   |    |
| 2                                                 | Saya merasa kafe ini sangat cocok dijadikan pilihan untuk mengadakan acara karena mereka selalu terampil            |                    |    |    |   |    |

**Lampiran 2 : Tabulasi Data Validitas & Reliabilitas**

| No | Perilaku Komplain |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total |
|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
|    | P1                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |       |
| 1  | 4                 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5   | 30    |
| 2  | 5                 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4   | 30    |
| 3  | 5                 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 26    |
| 4  | 4                 | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2   | 29    |
| 5  | 4                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 28    |
| 6  | 4                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 28    |
| 7  | 4                 | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2   | 31    |
| 8  | 5                 | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 29    |
| 9  | 4                 | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5   | 30    |
| 10 | 4                 | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 26    |
| 11 | 4                 | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4   | 28    |
| 12 | 4                 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3   | 30    |
| 13 | 5                 | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 28    |
| 14 | 5                 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5   | 30    |
| 15 | 3                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3   | 26    |
| 16 | 2                 | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5   | 19    |
| 17 | 4                 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 30    |
| 18 | 4                 | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2   | 28    |
| 19 | 4                 | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 27    |
| 20 | 4                 | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 3   | 24    |
| 21 | 4                 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4   | 32    |
| 22 | 5                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 31    |
| 23 | 5                 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 32    |
| 24 | 5                 | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 33    |
| 25 | 4                 | 2  | 1  | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1   | 20    |
| 26 | 3                 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 30    |
| 27 | 3                 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 5   | 30    |
| 28 | 3                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 23    |
| 29 | 3                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 23    |
| 30 | 3                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 23    |

| No | <u>Kualitas Pelayanan</u> |    |    |    | Total |
|----|---------------------------|----|----|----|-------|
|    | P1                        | P2 | P3 | P4 |       |
| 1  | 4                         | 5  | 5  | 4  | 18    |
| 2  | 5                         | 5  | 5  | 5  | 20    |
| 3  | 4                         | 3  | 4  | 5  | 16    |
| 4  | 5                         | 5  | 5  | 4  | 19    |
| 5  | 5                         | 4  | 5  | 4  | 18    |
| 6  | 4                         | 4  | 3  | 4  | 15    |
| 7  | 4                         | 4  | 5  | 4  | 17    |
| 8  | 3                         | 4  | 4  | 5  | 16    |
| 9  | 4                         | 3  | 3  | 4  | 14    |
| 10 | 5                         | 5  | 4  | 4  | 18    |
| 11 | 5                         | 5  | 5  | 4  | 19    |
| 12 | 5                         | 4  | 4  | 4  | 17    |
| 13 | 4                         | 5  | 4  | 5  | 18    |
| 14 | 4                         | 4  | 5  | 5  | 18    |
| 15 | 5                         | 3  | 5  | 3  | 16    |
| 16 | 4                         | 4  | 4  | 2  | 14    |
| 17 | 5                         | 4  | 5  | 4  | 18    |
| 18 | 5                         | 4  | 4  | 4  | 17    |
| 19 | 4                         | 2  | 3  | 4  | 13    |
| 20 | 5                         | 3  | 4  | 4  | 16    |
| 21 | 3                         | 5  | 5  | 4  | 17    |
| 22 | 4                         | 4  | 4  | 5  | 17    |
| 23 | 5                         | 5  | 4  | 5  | 19    |
| 24 | 5                         | 5  | 5  | 5  | 20    |
| 25 | 4                         | 1  | 2  | 4  | 11    |
| 26 | 4                         | 4  | 5  | 3  | 16    |
| 27 | 4                         | 4  | 2  | 3  | 13    |
| 28 | 3                         | 3  | 2  | 3  | 11    |
| 29 | 3                         | 3  | 2  | 3  | 11    |
| 30 | 3                         | 3  | 2  | 3  | 11    |

| No | Kepuasan Konsumen |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total |
|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
|    | P1                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |       |
| 1  | 4                 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4   | 29    |
| 2  | 5                 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 32    |
| 3  | 4                 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5   | 31    |
| 4  | 5                 | 5  | 3  | 2  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  | 4   | 26    |
| 5  | 5                 | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 28    |
| 6  | 4                 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 26    |
| 7  | 4                 | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4   | 27    |
| 8  | 3                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 26    |
| 9  | 4                 | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4   | 31    |
| 10 | 5                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 29    |
| 11 | 5                 | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 31    |
| 12 | 5                 | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 30    |
| 13 | 4                 | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 26    |
| 14 | 4                 | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5   | 29    |
| 15 | 5                 | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3   | 31    |
| 16 | 4                 | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2   | 27    |
| 17 | 5                 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 30    |
| 18 | 5                 | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 29    |
| 19 | 4                 | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4   | 28    |
| 20 | 5                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4   | 29    |
| 21 | 3                 | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 29    |
| 22 | 4                 | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 32    |
| 23 | 5                 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 31    |
| 24 | 5                 | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5   | 31    |
| 25 | 4                 | 2  | 2  | 1  | 4  | 2  | 2  | 1  | 3  | 4   | 17    |
| 26 | 4                 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3   | 31    |
| 27 | 4                 | 2  | 4  | 5  | 1  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 25    |
| 28 | 3                 | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 21    |
| 29 | 3                 | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 5  | 3   | 21    |
| 30 | 3                 | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 21    |

### Lampiran 3 : Hasil Analisis Data Validitas Perilaku Komplain (X<sub>1</sub>)

|          |                     | Correlations |        |        |       |        |        |        |        |        |        |          |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4  | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1.8   | X1.9   | X1.10  | TOTAL_X1 |
| X1.1     | Pearson Correlation | 1            | .282   | .270   | .436* | .053   | .352   | .059   | .317   | .344   | .195   | .574**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | .131   | .149   | .016  | .781   | .056   | .756   | .088   | .062   | .303   | .001     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.2     | Pearson Correlation | .282         | 1      | .387*  | .139  | .576** | .473** | .284   | .179   | .606** | .501** | .750**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .131         |        | .035   | .463  | .001   | .008   | .128   | .343   | .000   | .005   | .000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.3     | Pearson Correlation | .270         | .387*  | 1      | .010  | .203   | .306   | .323   | .560** | .284   | .336   | .628**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .149         | .035   |        | .958  | .283   | .100   | .082   | .001   | .128   | .069   | .000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.4     | Pearson Correlation | .436*        | .139   | .010   | 1     | .332   | .143   | .040   | .053   | .094   | -.262  | .459*    |
|          | Sig. (2-tailed)     | .016         | .463   | .958   |       | .073   | .450   | .834   | .780   | .622   | .162   | .011     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.5     | Pearson Correlation | .053         | .576** | .203   | .332  | 1      | .285   | .161   | .141   | .378*  | .235   | .613**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .781         | .001   | .283   | .073  |        | .127   | .394   | .459   | .040   | .212   | .000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.6     | Pearson Correlation | .352         | .473** | .306   | .143  | .285   | 1      | .178   | .426*  | .315   | .370*  | .686**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .056         | .008   | .100   | .450  | .127   |        | .346   | .019   | .089   | .044   | .000     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.7     | Pearson Correlation | .059         | .284   | .323   | .040  | .161   | .178   | 1      | .200   | .475** | .097   | .473**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .756         | .128   | .082   | .834  | .394   | .346   |        | .290   | .008   | .611   | .008     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.8     | Pearson Correlation | .317         | .179   | .560** | .053  | .141   | .426*  | .200   | 1      | .355   | .157   | .473**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .088         | .343   | .001   | .780  | .459   | .019   | .290   |        | .054   | .407   | .008     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.9     | Pearson Correlation | .344         | .606** | .284   | .094  | .378*  | .315   | .475** | .355   | 1      | .115   | .588**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .062         | .000   | .128   | .622  | .040   | .089   | .008   | .054   |        | .546   | .001     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X1.10    | Pearson Correlation | .195         | .501** | .336   | -.262 | .235   | .370*  | .097   | .157   | .115   | 1      | .376*    |
|          | Sig. (2-tailed)     | .303         | .005   | .069   | .162  | .212   | .044   | .611   | .407   | .546   |        | .041     |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| TOTAL_X1 | Pearson Correlation | .574**       | .750** | .628** | .459* | .613** | .686** | .473** | .473** | .588** | .376*  | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .001         | .000   | .000   | .011  | .000   | .000   | .008   | .008   | .001   | .041   |          |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Lampiran 4 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Perilaku Komplain (X<sub>1</sub>)

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .778                   | 10         |

### Lampiran 5 : Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

|          |                     | <b>Correlations</b> |        |        |        |          |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | X2.1                | X2.2   | X2.3   | X2.4   | TOTAL_X2 |
| X2.1     | Pearson Correlation | 1                   | .319   | .528** | .241   | .667**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |                     | .086   | .003   | .200   | .000     |
|          | N                   | 30                  | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X2.2     | Pearson Correlation | .319                | 1      | .628** | .308   | .794**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .086                |        | .000   | .098   | .000     |
|          | N                   | 30                  | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X2.3     | Pearson Correlation | .528**              | .628** | 1      | .359   | .878**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .003                | .000   |        | .052   | .000     |
|          | N                   | 30                  | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X2.4     | Pearson Correlation | .241                | .308   | .359   | 1      | .611**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .200                | .098   | .052   |        | .000     |
|          | N                   | 30                  | 30     | 30     | 30     | 30       |
| TOTAL_X2 | Pearson Correlation | .667**              | .794** | .878** | .611** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   | .000   | .000   |          |
|          | N                   | 30                  | 30     | 30     | 30     | 30       |

**\*\*.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Lampiran 6 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's                    |            |
| Alpha                         | N of Items |
| .731                          | 4          |

### Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

|    |                 | <b>Correlations</b> |       |      |       |      |       |      |      |      |         |
|----|-----------------|---------------------|-------|------|-------|------|-------|------|------|------|---------|
|    |                 | Y1                  | Y2    | Y3   | Y4    | Y5   | Y6    | Y7   | Y8   | Y9   | TOTAL_Y |
| Y1 | Pearson         | 1                   | .640* | .030 | -.028 | .319 | -.006 | .360 | .319 | .114 | .241    |
|    | Correlation     |                     |       |      |       |      |       |      |      |      | .564**  |
|    | Sig. (2-tailed) |                     | .000  | .875 | .883  | .086 | .974  | .051 | .086 | .548 | .001    |

[illegible]

|         |                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |       |
|---------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
|         | Sig. (2-tailed)     | .086  | .003  | .146  | .067  | .835  | .086  | .139  |       | .268  | .098 | .004  |
|         | N                   | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30   | 30    |
| Y9      | Pearson Correlation | .114  | .038  | .112  | .480* | .476* | .166  | .187  | .209  | 1     | .158 | .423* |
|         | Sig. (2-tailed)     | .548  | .844  | .555  | .007  | .008  | .380  | .323  | .268  |       | .404 | .020  |
|         | N                   | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30   | 30    |
| Y10     | Pearson Correlation | .241  | .317  | .059  | .195  | .270  | .117  | .344  | .308  | .158  | 1    | .399* |
|         | Sig. (2-tailed)     | .200  | .088  | .756  | .303  | .149  | .539  | .062  | .098  | .404  |      | .029  |
|         | N                   | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30   | 30    |
| TOTAL_Y | Pearson Correlation | .564* | .721* | .420* | .551* | .543* | .491* | .678* | .515* | .423* | .399 | 1     |
|         | Sig. (2-tailed)     | .001  | .000  | .021  | .002  | .002  | .006  | .000  | .004  | .020  | .029 |       |
|         | N                   | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30    | 30   | 30    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 8 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

| <u>Reliability Statistics</u> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .748                          | 10         |

## Lampiran 9 : Tabulasi Kuesioner Responden

| No | Perilaku Komplain |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total |
|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
|    | P1                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |       |
| 1  | 2                 | 3  | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 27    |
| 2  | 5                 | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 1  | 1  | 3   | 29    |
| 3  | 1                 | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 31    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4  | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 38 |
| 5  | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 28 |
| 6  | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 35 |
| 7  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 28 |
| 8  | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 33 |
| 9  | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 35 |
| 10 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 33 |
| 11 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 33 |
| 12 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 36 |
| 13 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 35 |
| 14 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 15 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 16 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 37 |
| 17 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 18 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 34 |
| 19 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 40 |
| 20 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 28 |
| 21 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 22 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 31 |
| 24 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 |
| 25 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 33 |
| 27 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 32 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 30 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 41 |
| 30 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 41 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 34 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 36 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 38 |
| 35 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 37 |

---

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 36 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 40 |
| 37 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 38 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 32 |
| 39 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 40 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 38 |
| 41 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 35 |
| 42 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 33 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 43 |
| 44 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 |
| 45 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 41 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 44 |
| 47 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 28 |
| 48 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 40 |
| 49 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 50 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 51 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 52 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 37 |
| 53 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 39 |
| 54 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 30 |
| 55 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 56 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 40 |
| 57 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 41 |
| 58 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 39 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 25 |
| 60 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 61 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 37 |
| 62 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 31 |

---

---

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 63 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 31 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 33 |
| 65 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 35 |
| 66 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 35 |
| 67 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 68 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 69 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 70 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 32 |
| 72 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 32 |
| 74 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 33 |
| 75 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 32 |
| 76 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 38 |
| 78 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 40 |
| 79 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 38 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 84 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 37 |
| 85 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 86 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 32 |
| 87 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 36 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 89 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 33 |

---

---

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 90  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 37 |
| 91  | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 39 |
| 92  | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 93  | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 94  | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 34 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 32 |
| 96  | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 33 |
| 97  | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 32 |
| 98  | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 99  | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 29 |
| 100 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 40 |

---

| No | — | <u>Kualitas Pelayanan</u> |    |    | Total |
|----|---|---------------------------|----|----|-------|
|    |   | P1                        | P2 | P3 |       |
| 1  |   | 4                         | 2  | 3  | 4     |
| 2  |   | 4                         | 4  | 4  | 4     |
| 3  |   | 5                         | 3  | 5  | 4     |
| 4  |   | 2                         | 4  | 5  | 4     |
| 5  |   | 3                         | 4  | 4  | 4     |
| 6  |   | 3                         | 1  | 4  | 4     |
| 7  |   | 4                         | 2  | 5  | 4     |
| 8  |   | 3                         | 1  | 4  | 5     |
| 9  |   | 4                         | 4  | 4  | 3     |
| 10 |   | 2                         | 2  | 4  | 3     |
| 11 |   | 3                         | 1  | 4  | 5     |
| 12 |   | 4                         | 1  | 5  | 4     |
| 13 |   | 2                         | 2  | 5  | 4     |
| 14 |   | 4                         | 1  | 3  | 3     |
| 15 |   | 2                         | 3  | 2  | 3     |
| 16 |   | 3                         | 3  | 4  | 4     |
| 17 |   | 3                         | 2  | 4  | 3     |
| 18 |   | 2                         | 2  | 4  | 4     |
| 19 |   | 1                         | 2  | 4  | 4     |
| 20 |   | 2                         | 2  | 4  | 5     |
| 21 |   | 2                         | 2  | 5  | 4     |
| 22 |   | 2                         | 2  | 5  | 5     |
| 23 |   | 3                         | 4  | 5  | 4     |
| 24 |   | 4                         | 4  | 4  | 2     |
| 25 |   | 3                         | 5  | 3  | 5     |
| 26 |   | 4                         | 5  | 3  | 5     |
| 27 |   | 4                         | 4  | 3  | 3     |
| 28 |   | 5                         | 4  | 3  | 3     |
| 29 |   | 3                         | 4  | 3  | 3     |
| 30 |   | 4                         | 4  | 4  | 4     |
| 31 |   | 4                         | 5  | 4  | 4     |

---

|    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|
| 32 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 38 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 39 | 5 | 2 | 3 | 4 | 14 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 41 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 45 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 |
| 46 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 48 | 4 | 4 | 2 | 1 | 11 |
| 49 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 |
| 50 | 5 | 3 | 5 | 4 | 17 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 54 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 56 | 5 | 3 | 4 | 3 | 15 |
| 57 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |

---

---

|    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|
| 59 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 60 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 |
| 61 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 |
| 62 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 |
| 63 | 2 | 1 | 4 | 3 | 10 |
| 64 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  |
| 65 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 |
| 66 | 5 | 2 | 1 | 5 | 13 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 68 | 5 | 2 | 4 | 4 | 15 |
| 69 | 3 | 2 | 5 | 4 | 14 |
| 70 | 3 | 2 | 5 | 4 | 14 |
| 71 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 73 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 74 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 75 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 |
| 76 | 1 | 5 | 4 | 3 | 13 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 78 | 2 | 4 | 5 | 4 | 15 |
| 79 | 2 | 1 | 3 | 4 | 10 |
| 80 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 81 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 |
| 82 | 1 | 4 | 3 | 4 | 12 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 |
| 85 | 3 | 3 | 1 | 5 | 12 |

---

---

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 86  | 4 | 1 | 5 | 4 | 14 |
| 87  | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 |
| 88  | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 89  | 3 | 1 | 4 | 5 | 13 |
| 90  | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 91  | 1 | 3 | 3 | 2 | 9  |
| 92  | 2 | 5 | 4 | 3 | 14 |
| 93  | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 |
| 94  | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 95  | 2 | 3 | 3 | 5 | 13 |
| 96  | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 |
| 97  | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 |
| 98  | 3 | 1 | 4 | 3 | 11 |
| 99  | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 |
| 100 | 5 | 3 | 2 | 2 | 12 |

---

| No | Kepuasan Konsumen |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total |
|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
|    | P1                | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |       |
| 1  | 5                 | 3  | 2  | 3  | 1  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4   | 32    |
| 2  | 3                 | 3  | 5  | 4  | 5  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5   | 35    |
| 3  | 2                 | 4  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 33    |
| 4  | 4                 | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5   | 41    |
| 5  | 3                 | 1  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3   | 35    |
| 6  | 4                 | 2  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 35    |
| 7  | 3                 | 1  | 2  | 5  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2   | 31    |
| 8  | 1                 | 2  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2   | 31    |
| 9  | 4                 | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4   | 37    |
| 10 | 2                 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3   | 32    |
| 11 | 3                 | 1  | 5  | 1  | 4  | 5  | 4  | 3  | 1  | 3   | 30    |
| 12 | 4                 | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 2  | 3   | 37    |
| 13 | 4                 | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3   | 34    |
| 14 | 5                 | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3   | 30    |
| 15 | 5                 | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 40    |
| 16 | 4                 | 5  | 1  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3   | 37    |
| 17 | 4                 | 4  | 3  | 2  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4   | 36    |
| 18 | 3                 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4   | 34    |
| 19 | 4                 | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2   | 41    |
| 20 | 2                 | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3   | 35    |
| 21 | 2                 | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2  | 4  | 3   | 36    |
| 22 | 5                 | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 45    |
| 23 | 4                 | 4  | 4  | 2  | 1  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3   | 31    |
| 24 | 3                 | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3   | 41    |
| 25 | 4                 | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3   | 42    |
| 26 | 4                 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3   | 34    |
| 27 | 5                 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2   | 34    |
| 28 | 3                 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3   | 33    |
| 29 | 4                 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3   | 42    |
| 30 | 4                 | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 40    |
| 31 | 4                 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3   | 43    |

---

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 32 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 33 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 39 |
| 34 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 38 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 39 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 41 |
| 37 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 38 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 32 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 40 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 41 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 39 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 36 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 43 |
| 44 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 40 |
| 45 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 41 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 44 |
| 47 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 30 |
| 48 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 40 |
| 49 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 50 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 51 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 53 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 54 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 55 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 56 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 40 |
| 57 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 41 |
| 58 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 39 |

---

---

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 59 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 29 |
| 60 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 61 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 37 |
| 62 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 28 |
| 63 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 31 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 35 |
| 65 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 36 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 37 |
| 67 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 68 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| 69 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 70 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 72 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 33 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 36 |
| 74 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 38 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 38 |
| 78 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 41 |
| 79 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 80 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 82 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 39 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 84 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 38 |
| 85 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 39 |

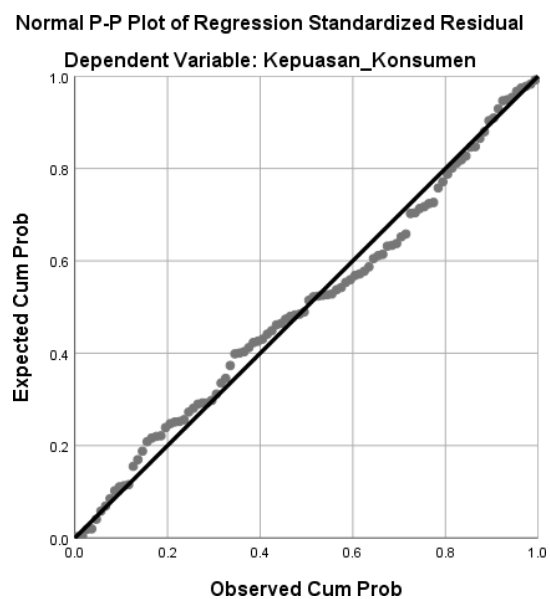
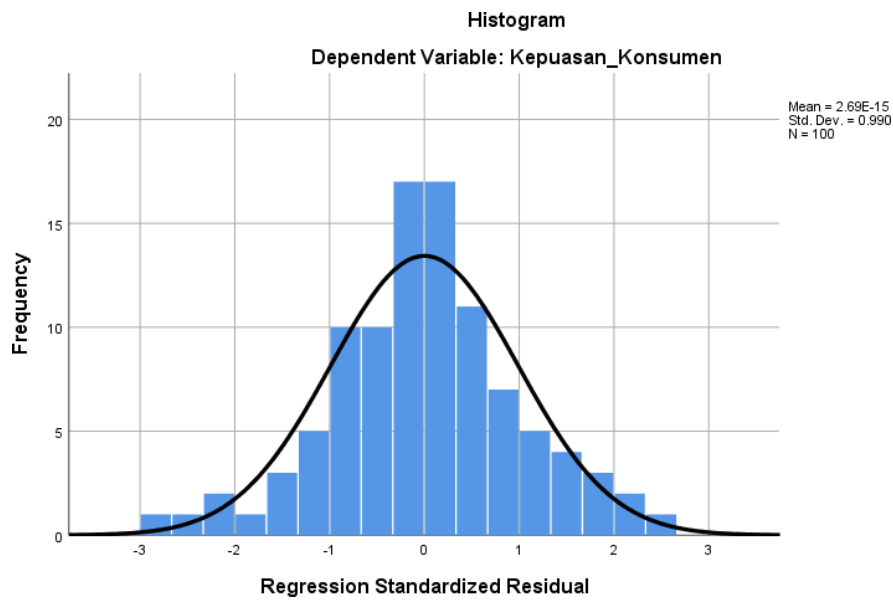
---

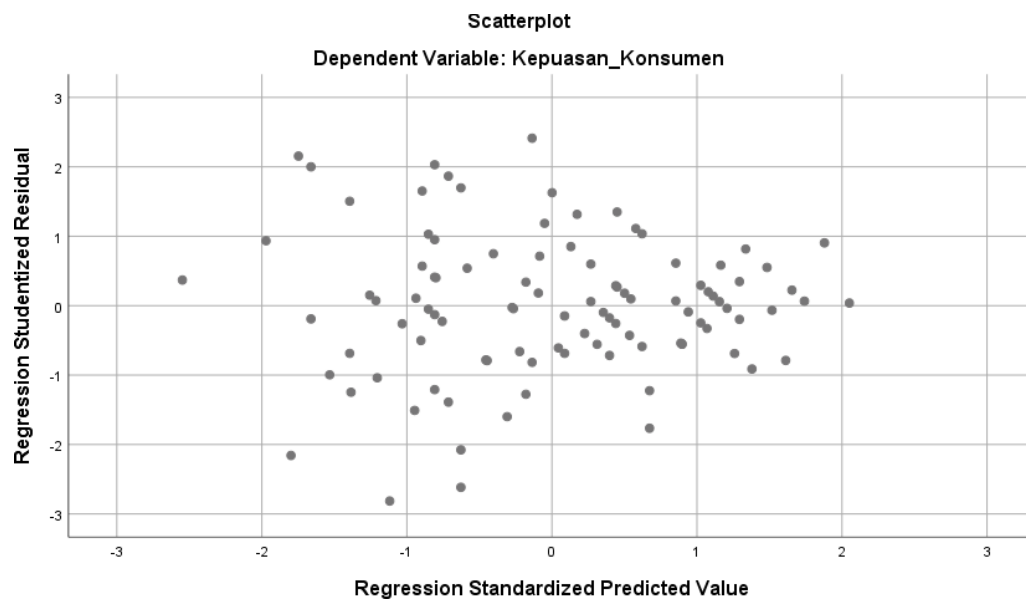
---

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 86  | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 87  | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 38 |
| 88  | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 89  | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 38 |
| 90  | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 38 |
| 91  | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 39 |
| 92  | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 93  | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 94  | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 34 |
| 96  | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 34 |
| 97  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 98  | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 31 |
| 100 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 39 |

---

Lampiran 10 : Hasil Output Penelitian





| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                |                         |
|----------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                                  |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | .0000000                |
|                                                    | Std. Deviation | 1.84905623              |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | .061                    |
|                                                    | Positive       | .061                    |
|                                                    | Negative       | -.058                   |
| Test Statistic                                     |                | .061                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                         |
| b. Calculated from data.                           |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                         |

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |       |      |                         |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|------|-------------------------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        | t     | Sig. | Collinearity Statistics |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |      | Tolerance VIF           |
| 1 (Constant)              | 7.907                       | 1.835      |                           |        | 4.310 | .000 |                         |
| Perilaku_Komplain         | .759                        | .043       | .868                      | 17.819 | .000  |      | .996 1.004              |
| Kualitas_Pelayanan        | .146                        | .081       | .088                      | 1.798  | .075  |      | .996 1.004              |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1137.478       | 2  | 568.739     | 162.986 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 338.482        | 97 | 3.490       |         |                   |
|                    | Total      | 1475.960       | 99 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Perilaku Komplain

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .878 <sup>a</sup> | .771     | .766              | 1.868                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Perilaku\_Komplain

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



## COFFE MUGO

Coffe & Bakery Shop

Jl. Arief Rahman Hakim No.7A, Tegal Sari Mandala I

Telp. (0821)63864343

---

Kepada Yth. :

Kaprodi STIE Eka Prasetya

Ditempat

Dengan hormat,

Memperhatikan surat izin penelitian yang telah diajukan oleh mahasiswa dari STIE Eka Prasetya perihal Permohonan Izin Penelitian yang diajukan kepada kami, maka dengan ini kami beritahukan :

1. Permohonan tersebut dapat kami setujui
2. Mahasiswa yang diterima, yaitu :
  - a. Nama : Kevin
  - b. NIM : 201010039
  - c. Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 06 September 2002
  - d. Alamat : Jalan Selam No. 75
  - e. Kampus : STIE Eka Prasetya
  - f. Judul Skripsi : Analisis Perilaku Komplain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Mugo Medan

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Medan, 15 Januari 2024

Hormat kami,

Pak Mulyadi  
(Manajer Coffe Mugo)



# SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212

Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391

Website : [www.eka-prasetya.ac.id](http://www.eka-prasetya.ac.id) E-mail : [sso@eka-prasetya.ac.id](mailto:sso@eka-prasetya.ac.id)

Medan, 12 Desember 2023

Nomor: 1020/R/STIE-EP/XII/2023

Lamp. : ----

Hal : "Observasi"

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan Kafe Mugo  
Di-

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

|                   |                                                                                                   |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama              | : Kevin                                                                                           |
| NIM               | : 201010039                                                                                       |
| Semester          | : VII                                                                                             |
| Program Studi     | : Manajemen (S1)                                                                                  |
| Judul Tugas Akhir | : Analisis Perilaku Komplain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Mugo Medan |

Untuk mengadakan peninjauan ke Kafe Mugo yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat berlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,  
Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si



# SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

## KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Kevin  
NIM : 201010039 / 20.2  
PROGRAM STUDI : Mahakemen

| NO | HARI/TANGGAL SEMINAR | PENYAJI SEMINAR                                                                                                                                 | NIM                            | Tanda Tangan Pimp. Seminar |
|----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| 1. | 13 february 2023     | JUDUL PROPOSAL: Pengaruh distribus. dan service quality terhadap kepuasan Pelayan Pada PT Widya semester ab di medan                            | Anita Eenzelina (101010003)    |                            |
| 2. | 13 february 2023     | JUDUL PROPOSAL: Pengaruh kreativitas dan inovasi terhadap keputusan pembelian Pada Pabrik Sumber harapan                                        | Agilita Lenawati (191010038)   |                            |
| 3  | 13 february 2023     | JUDUL PROPOSAL: Pengaruh Pengualan Personal dan Penetapan Harga terhadap keputusan PT. Maba Indonesia Medan                                     | Angelika Anggraini (191010078) |                            |
| 4  | 14 february 2023     | JUDUL PROPOSAL: Pengaruh Harga, Promosi, dan kualitas Produk terhadap keputusan pembelian Sepeda Motor Matic di PT Capella Dinamik Negeri       | Fernando Hoki (191010086)      |                            |
| 5  | 14 february 2023     | JUDUL PROPOSAL: Pengaruh Harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian laptop merek asus Pada PT A dhi Mukti Karya Bersama | Veronika (191010053)           |                            |
|    |                      | JUDUL PROPOSAL:                                                                                                                                 |                                |                            |
|    |                      | JUDUL PROPOSAL:                                                                                                                                 |                                |                            |
|    |                      | JUDUL PROPOSAL:                                                                                                                                 |                                |                            |

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti/ menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 5 KALI**

Medan, .....20....  
Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.



STIE EKA PRASETYA MEDAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1



Nama Mahasiswa : Kevin

NIM : 201010039

Kelas : ~~203~~ Pemasaran A

Konsentrasi : ~~Kewirausahaan~~, Pemasaran (coret yang tidak sesuai)

HP/WA : 0819-1655-4324 Email: Kelvinwidyaa60@gmail.com

Alamat Tinggal: Jl. Selam No. 75

Nama Dosen Pembimbing 1:

Bu Desma Erica Maryati M., S.Pd., M.Si

Nama Dosen Pembimbing 2:

Muhammad Rinaldi, S.Pd., M.Si

| No | Tanggal      | Uraian Singkat Bimbingan                           | Paraf Dosen Pembimbing |
|----|--------------|----------------------------------------------------|------------------------|
| 1  | 03 Sept 2023 | Diskusi Topik Penelitian                           | Muf                    |
| 2  | 13. Nov 2023 | Acc judul cari referensi - lanjut ke Bab 1         | Muf                    |
| 3  | 7 Des 2023   | latar belakang dan identifikasi                    | Muf                    |
| 4  | 15 Des 2023  | Data x2 belum. papikan data x. lanjut Bab 2        | Muf                    |
| 5  | 2. Feb 2024  | kata pengantar, jad tabel                          | Muf                    |
| 6  |              | Acc sempro                                         |                        |
| 7  | 22 Mar 2024  | Acc wersioner                                      | Muf                    |
| 8  | 3 Mei 2024   | Perbaiki tabel, semprot hasil uji buat di lampiran | Muf                    |
| 9  | 6 Mei 2024   | Perbaiki layout, Tabedon gambar, tulisan, lengkapi | Muf                    |
| 10 |              | Seperti skripsi, Abstrak.                          |                        |
| 11 | 7 Mei 2024   | Acc sidang                                         |                        |
| 12 |              |                                                    |                        |
| 13 |              |                                                    |                        |
| 14 |              |                                                    |                        |
| 15 |              |                                                    |                        |
| 16 |              |                                                    |                        |
| 17 |              |                                                    |                        |

| REVISI SIDANG |            | Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi    | Ttd Dosen Penguji |
|---------------|------------|------------------------------------------------------|-------------------|
| No            | Tanggal    |                                                      |                   |
| 1             | 05-02-2024 | Bukti data Komplain dan Teori dasar Prilaku Konsumen |                   |
| 2             |            |                                                      |                   |
| 3             |            |                                                      |                   |
| 4             |            |                                                      |                   |

Diketahui oleh,  
Wakil Ketua 1 Bidang Akademik

Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M



STIE EKA PRASETYA MEDAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

2



Nama Mahasiswa : Kevin

NIM : 201010039

Kelas : ~~2-2~~ Pemasaran A

Konsentrasi : ~~Kewirausahaan~~, Pemasaran (coret yang tidak sesuai)

HP/WA : 0819-1655-4324 Email: kelvin.wijaya.600@gmail.com

Alamat Tinggal: Jl. Selam No. 75

Nama Dosen Pembimbing 1:

Desma Erica Marjati, M.S.Pd., M.Si

Nama Dosen Pembimbing 2:

Muhammad Rinaldi, S.Pd., M.Si

| No | Tanggal    | Uraian Singkat Bimbingan                          | Paraf Dosen Pembimbing |
|----|------------|---------------------------------------------------|------------------------|
| 1  | 22-11-2023 | Meriview Panduan Skripsi bab 1                    |                        |
| 2  | 4-12-2023  | Latar belakang                                    |                        |
| 3  | 13-12-2023 | Revisi Bab 1                                      |                        |
| 4  | 09-01-2024 | perbaiki Bab 1 sedikit lengkapi kuisioner dan     |                        |
| 5  |            | daftar pustaka                                    |                        |
| 6  | 21-01-2024 | updat gambar dan tabel buktudan jurnal tarok link |                        |
| 7  | 24-01-2024 | perbaiki tabel sama kutipan                       |                        |
| 8  | 27-01-2024 | Revisi penulisan kutipan                          |                        |
| 9  | 30-01-2024 | update teori baru                                 |                        |
| 10 | 01-02-2024 | ACC Sempro                                        |                        |
| 11 | 01-05-2024 | Revisi layout                                     |                        |
| 12 | 08-05-2024 | ACC Sidang                                        |                        |
| 13 |            |                                                   |                        |
| 14 |            |                                                   |                        |
| 15 |            |                                                   |                        |
| 16 |            |                                                   |                        |
| 17 |            |                                                   |                        |

| REVISI SIDANG |            | Uraian Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi     | Ttd Dosen Penguji |
|---------------|------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
| No            | Tanggal    |                                                       |                   |
| 1             | 05-02-2024 | Bukti data komplain dan Teori dasar perilaku konsumen |                   |
| 2             |            |                                                       |                   |
| 3             |            |                                                       |                   |
| 4             |            |                                                       |                   |

Diketahui oleh,  
Wakil Ketua 1 Bidang Akademik

Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M

**LAMPIRAN 1**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DATA PRIBADI**

|                        |                                          |
|------------------------|------------------------------------------|
| Nama                   | : Kevin                                  |
| Tempat / Tanggal Lahir | : Medan / 06 September 2002              |
| Jenis Kelamin          | : Laki - Laki                            |
| Alamat                 | : Jln. Selam No 75, Tegal Sari Mandala I |
| Alamat Email           | : <u>kevinwijaya060902@gmail.com</u>     |
| Agama                  | : Buddha                                 |
| Status                 | : Belum Menikah                          |
| Handphone (HP)         | : 085360105831                           |

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

|               |                                                 |
|---------------|-------------------------------------------------|
| 2006-2007     | : TK Pengguruan Buddhis Bodhicitta              |
| 2007-2013     | : SD Wiyata Dharma                              |
| 2014-2017     | : SMP Wiyata Dharma                             |
| 2017-2020     | : SMA Wiyata Dharma                             |
| 2020-Sekarang | : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasety Medan |

**DATA ORANGTUA**

|                |                                                                |
|----------------|----------------------------------------------------------------|
| Nama Ayah      | : Arifin                                                       |
| Pekerjaan      | : Teknisi Elektro                                              |
| Handphone (HP) | : 081372448820                                                 |
| Alamat         | : Jln. Pukat Banting II No 75a6, 75 Bantan, Kec. Medan Tembung |

|                |                                          |
|----------------|------------------------------------------|
| Nama Ibu       | : Indah Kurniati                         |
| Pekerjaan      | : Mengurus Rumah Tangga                  |
| Handphone (HP) | : 081376412688                           |
| Alamat         | : Jln. Selam No 75, Tegal Sari Mandala I |

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 25 Januari 2024

Penulis



Kevin

201010039