

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PRODUK, HARGA, PELAYANAN DAN
FASILITAS DI PEKAN SARAPAN KARYA ANAK
MUDA KECAMATAN PANTAI LABU
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh :

**ENDANG SULASTRI
NPM : 2104300086
Program Studi : Agribisnis**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PRODUK, HARGA, PELAYANAN DAN
FASILITAS DI PEKAN SARAPAN KARYA ANAK
MUDA KECAMATAN PANTAI LABU
KABUPATEN DELI SERDANG**

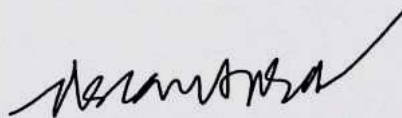
SKRIPSI

Oleh:

**ENDANG SULASTRI
2104300086
AGRIBISNIS**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) di
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan**

Dosen Pembimbing



Ir. Dewa Putu Siantara, M.MA

**Disahkan Oleh:
Dekan**



Assoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si.

Tanggal Lulus : 11-07-2025

PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Endang Sulastri

NPM : 2104300086

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Fasilitas di Pekan Sarapan Karya Anak Muda” adalah berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya jiplakan (plagiarisme), maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh. Dengan pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, 10 Juli 2025

Yang menyatakan,



Endang Sulastri

RINGKASAN

Endang Sulastri 2104300086. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Fasilitas di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang. Dibimbing oleh Bapak Ir. Dewa Putu Siantara, M.MA. Penelitian ini dilaksanakan di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai labu yang berjarak 28,1 km dari Medan selama satu bulan sejak bulan Februari 2025 sampai Maret 2025.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Data penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner/angket kepada responden penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 30 responden yang pernah mendapatkan pelayanan dan mengkonsumsi produk dari pekan sarapan karya anak muda tersebut baik itu seperti nasi kuning, cendol dawet serta makanan tradisional lainnya. Pada penelitian ini teknik analisis data menggunakan metode *SEM-PLS* dengan aplikasi *SmartPls*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Pekan Sarapan Karya Anak Muda selalu ramai dikunjungi oleh pelanggannya disebabkan memiliki harga dan pelayanan yang baik dan dari segi kualitas produk serta fasilitas tidak harus ditingkatkan karena rasa dari produk tersebut sudah baik serta fasilitas yang sudah memadai, karena hanya akan berdampak sedikit terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berdasarkan oleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,035 atau 3,5 %, harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,586 atau 58,6% , pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,53 atau 53% dan Fasilitas tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar -0,211 atau -21,1%.

Kata Kunci: Konsumen, Kepuasan Konsumen, Pekan Sarapan Karya Anak Muda.

SUMMARY

Endang Sulastris 2104300086. *Analysis of Consumer Satisfaction Levels Towards Product Quality, Price, Service, and Facilities at Pekan Sarapan Karya Anak Muda, Pantai Labu District, Deli Serdang Regency. Supervised by Ir. Dewa Putu Siantara, M.MA.* This research was conducted at Pekan Sarapan Karya Anak Muda, Pantai Labu District, which is 28.1 km from Medan, for one month from February 2025 to March 2025.

The purpose of this study was to determine the effect of product quality on consumer satisfaction, the effect of price on consumer satisfaction, the effect of service on consumer satisfaction, and the effect of facilities on consumer satisfaction. This study used primary data by distributing questionnaires to 30 respondents who had received services and consumed products from Pekan Sarapan Karya Anak Muda. The data analysis technique used the SEM-PLS method with the SmartPLS application.

The results of the study showed that Pekan Sarapan Karya Anak Muda is always crowded with customers due to its good price and service, and in terms of product quality and facilities, there is no need to improve because the taste of the products is already delicious and the facilities are adequate, as it will only have a small impact on consumer satisfaction. This is based on the analysis results, which show that product quality has no significant effect on consumer satisfaction by 0.035 or 3.5%, price has a positive and significant effect on consumer satisfaction by 0.586 or 58.6%, service has a positive and significant effect on consumer satisfaction by 0.53 or 53%, and facilities have no significant effect on consumer satisfaction by -0.211 or -21.1%.

Keywords: Consumer, Consumer Satisfaction, Youth Work Breakfast Week.

RIWAYAT HIDUP

Endang Sulastri, dilahirkan pada tanggal 03 Agustus 2003 di Rugemuk, Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Merupakan anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan Ayahanda Selamat Harjo dan Ibunda Tini.

Pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 104256 Rugemuk, Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2015.
2. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Pantai Labu, Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara pada Tahun 2018.
3. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Pantai Labu, Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara pada Tahun 2021.
4. Penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) pada program studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2021.

Kegiatan yang pernah diikuti selama menjadi mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara antara lain:

1. Mengikuti Kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2021.
2. Mengikuti Kegiatan Masa Taaruf Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Mengikuti kegiatan Program *Summer Course on Coffe Story* (OIC UMSU) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tahun 2022.
4. Mengikuti Merdeka Belajar Kampus Merdeka Program Pertukaran Mahasiswa di Universitas Djuanda Bogor pada tahun 2022.
5. Mengikuti kegiatan Program Bakti Tani Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tahun 2022.

6. Mengikuti Merdeka Belajar Kampus Merdeka program Wirausaha Merdeka di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tahun 2023.
7. Mengikuti kegiatan Perlombaan *National Education Competition* pada bidang Business Plan dan Essay di Universitas Pendidikan Indonesia pada Tahun 2023.
8. Mengikuti kegiatan *Pelindo Youth Community* pada tahun 2024.
9. Mengikuti kegiatan Lomba Inovasi Kewirausahaan Mahasiswa Indonesia bidang Industri Kreatif di Universitas Negeri Yogyakarta.
10. Mengikuti kegiatan Business Plan EduHub Uin Syarif Hidayatullah Jakarta dan menjadi Delegasi LLDIKTI 1 dalam rangka Temu Nasional KIP-K dan Hari Pendidikan Nasional pada tahun 2024 di Jakarta.
11. Melakukan Praktik Kerja Lapangan di PTPN Pasir Mandoge Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara.
12. Meraih Favorite Poster Busines Plan Pertanian IdeaFest3 di STIMATA Malang.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Fasilitas di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang”. Shalawat dan salam peneliti hadiahkan kepada junjungan nabi besar yaitu Nabi Muhammad Shallahu Alaihi Wassalam karena berkat beliau lah yang membawa kita dari zaman jahiliyah sampai menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan, agar menjadi manusia yang intelektual.

Penulisan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan strata 1 (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Pertanian (S.P) pada Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Jurusan Agribisnis. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan, dorongan, bimbingan doa, serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Cinta pertama dan inspirasiku, Bapak Selamat Harjo, terima kasih sudah selalu mengusahakan yang terbaik untuk kehidupan penulis. Untuk segala doa, nasehat, arahan yang selalu engkau berikan kepada penulis, selalu memberi dukungan penuh kepada penulis salah satunya dalam dunia pendidikan. Seperti yang beliau katakan bahwa sebaik-baiknya harta warisan adalah ilmu yang selalu kita pelajari, karena ilmu akan sepanjang masa.
2. Perempuan hebatku, Ibu Tini, terima kasih sudah melahirkan dan merawat penulis dengan kebahagiaan. Doa-doa yang selalu engkau panjatkan untuk penulis, selalu memberi peringatan kepada penulis bahwa untuk tetap menjalankan ibadah dan untuk ibadah malam yang selalu engkau lakukan.

Sekarang penulis hidup diatas doa-doa yang engkau panjatkan pada Tuhan kemudian Tuhan kabulkan. Oh, Allah. Terima Kasih.

3. Teruntuk penulis, Endang Sulastri. Untuk segala luka dan perjuangan yang telah kamu lalui. *You can do it* dan hari ini kamu berhasil. Mari rayakan hal-hal kecil ini dan pesannya entah apa yang akan terjadi nanti kedepannya, kamu harus berjanji pada diri ini untuk tetap menjadi perempuan yang kokoh imannya, kuat jiwanya, teduh wajahnya, rendah hati dan selalu menjadi inspirasi banyak manusia. Aamiin.
4. Saudara kandung penulis yang tersayang Eka Rumiati S.Pd., Sri Rahayu, A.md.Keb., Tuti Andriani, S.Pd dan Siti Nurhasanah. Setiap langkah yang telah penulis capai, berkat juang dan doa kalian. Mari kita hidup untuk terus saling menyayangi.
5. Bapak Ir. Dewa Putu Siantara, M.MA., selaku Komisi Pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga tuhan selalu jaga dimanapun berada dan dilimpahkan keberkahan selalu, Aamiin.
6. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Prof. Dr. Ir. Wan Afriani Barus, M.P., selaku Wakil Dekan I Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Akbar Habib, S.P., M.P., selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Ibu Mailina Harahap, S.P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Pengelola Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan skripsi di Pasar Kamu (Pekan Sarapan Karya Muda).
12. Seluruh Dosen yang ada di Fakultas Pertanian terkhusus program studi Agribisnis yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

13. Seluruh Staf dan Karyawan Biro Fakultas Pertanian yang membantu penulis dalam menyelesaikan kegiatan administrasi dan akademis penulis.
14. Teruntuk Amirendiwan (Aida Yusra, Mira Handani, Tengku Wandatika, Putri Nadila) sahabat sejawat penulis, terima kasih sudah selalu kebersamaan penulis sampai detik ini, doa dan dukungannya sangat berarti.
15. Kepada keponaan tersayang penulis Al Risky Prayuda, Aqilla Fariza Mufia, Al Khalifi Zikri, Alesha Zevannya Queensha, Arshaka Syakir Hermawan dan Kenzieo Atharrazka Shaquille untuk perhatian dan lelucon lucu yang menjadi obat lelah penulis ketika menjalani hari-hari bosan dalam membuat skripsi ini.
16. Kepada Selly Dwi Amalia dan Rohana Sholikhah, S.Psi untuk setiap kesempatan dan keluangan waktu yang takhenti sehingga tidak bosan untuk mendengarkan keluh kesah penulis, terima kasih atas segala hal yang tulus dan teraminin. Bahagia terus ya.
17. Kepada Mia Safira, S.E, Novira Wulandari S.Ak Elvi Susanti Lase dan Desy Rahmadani Harahap, S.P teman penulis yang cukup andil dalam karya ini dan memberikan dukungan positif kepada penulis.
18. Kepada Farhan Jijima salah satu *public figure* yang menginspirasi penulis melalui *News's Letter* yang beliau tuliskan. Salah satunya yaitu "Tidak perlu semua orang percaya pada mimpi kita, kita sendiri saja sudah cukup".
19. Teruntuk karya Nadin Amizah, khususnya Perang Telah Usai, menjadi pengingat bahwa dibalik beratnya perjuangan selalu ada ruang pulang yang damai.

Harapannya skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca kemudian dapat mengimplementasikan ilmu-ilmu yang sudah didapat.

Medan, 10 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PENDAHULUAN	1
Latar belakang.....	1
Rumusan Masalah	6
Tujuan Penelitian	6
Kegunaan Penelitian.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	8
Kualitas Produk.....	8
Harga	9
Pelayanan	10
Fasilitas	11
Pekan Sarapan Karya Anak Muda	12
Kepuasan Konsumen.....	13

Penelitian Terdahulu	15
Kerangka Pemikiran Penelitian.....	15
Hipotesis Penelitian.....	16
METODE PENELITIAN	18
Metode Penelitian.....	18
Metode Penentuan Lokasi	18
Metode Penarikan Sampel.....	18
Metode Pengumpulan Data	19
Metode Analisis Data.....	21
Definisi dan Batasan Operasional	24
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
Analisis Deskriptif	34
Deskripsi Variabel Penelitian.....	36
Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	41
Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	46
Pengujian Hipotesis/ <i>Dirrect Effect</i>	48
KESIMPULAN DAN SARAN	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan Untuk Makanan di Daerah Perkotaan dan Perdesaan Provinsi Sumatera Utara	2
2.	Rumah Makan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.	3
3.	Variabel dan Parameter Data	19
4.	Data Identitas Responden	31
5.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	34
6.	Data Variabel Kualitas Produk.....	36
7.	Data Variabel Harga	37
8.	Data Variabel Pelayanan	38
9.	Data Variabel Fasilitas	39
10.	Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	40
11.	<i>Outer Loadings</i>	42
12.	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	43
13.	<i>Cross Loading</i>	44
14.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan Nilai <i>Composite Reliability</i>	45
15.	R-Square	47
16.	F-Square	48
17.	Hasil Uji Hipotesis melalui <i>Boostrapping</i>	49

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Penelitian.....	16
2.	Struktur Organisasi Pekan Sarapan Karya Anak Muda.....	29
3.	Model <i>Struktural PLS Algorithm</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Koesioner Penelitian.....	56
2.	Data Identitas Responden	59
3.	Data Pendapatan Per Bulan	60
4.	Frekuensi Berkunjung Dalam Sebulan.....	61
5.	Frekuensi Membeli Nasi Kuning Dalam Sebulan	62
6.	Frekuensi Membeli Cendol Dawet Dalam Sebulan.....	63
7.	Respon Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	64
8.	Respon Responden Terhadap Variabel Harga	65
9.	Respon Responden Terhadap Variabel Pelayanan.....	66
10.	Respon Responden Terhadap Variabel Fasilitas.....	67
11.	Respon Responden Terhadap Variable Kepuasan Konsumen.....	68
12.	<i>Outer Loading</i>	69
13.	<i>Discriminan Validity</i>	70
14.	<i>Construct Reliability Dan Validity</i>	70
15.	<i>Mean, Stdev, T-Values, P-Values</i>	71
16.	<i>R-square</i>	71
17.	<i>F-Square</i>	71
18.	Model Struktural.....	72
19.	Surat Izin Penelitian Di Desa Denai Lama	73
20.	Surat Izin Penelitian Di Pakan Sarapan Karya Anak Muda.....	74
21.	Surat Balasan Izin Penelitian Desa Denai Lama	75
22.	Surat Balasan Izin Penelitian Di Pekan Sarapan Karya Anak Muda	76
23.	Dokumentasi Penelitian	77

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan aktivitas ekonomi melaju tinggi dan bersiap bersaing oleh kompetitor, badan usaha melakukan rencana aksi dan berjuang keras dalam mengembangkan suatu bisnisnya, agar bisnis yang dibangun dapat dikenal banyak masyarakat, hal ini membuat perusahaan menyusun dan melakukan berbagai strategi untuk mendapatkan daya tarik konsumen, tidak hanya daya tarik melainkan perusahaan juga harus mempertahankan konsumen agar konsumen tersebut memiliki loyalitas terhadap produk dan tingkat kepuasan konsumen dapat sesuai harapan yang perusahaan inginkan. Bisnis yang beredar saat ini banyak dari segi makanan, yang dimana kita ketahui bahwasanya masyarakat sangat suka dengan kuliner makanan. Hal ini menjadi dorongan bagi pelaku bisnis untuk mendirikan rumah makan yang setiap periodenya terus memperhatikan kualitas bisnis makanan yang mereka jalankan, tidak hanya pada makanannya melainkan pada keseluruhan item rumah makan tersebut agar dapat bersaing di pasar nasional hingga internasional.

Produk konsumsi satu parameter sering dibutuhkan masyarakat, kemudian juga menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan, hal ini makanan menjadi urutan paling atas yang harus dipenuhi pada setiap individunya, agar keberlangsungan hidup manusia dapat berjalan dengan baik. Hal ini yang menyebabkan pengeluaran makanan meningkat dari pada non makanan. Disajikan pada Tabel 1 dibawah ini merupakan rata – rata pengeluaran perkapita sebulan untuk makanan di daerah perkotaan dan perdesaan provinsi Sumatera utara.

Tabel 1. Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan (Rupiah) Untuk Makanan di Daerah Perkotaan dan Perdesaan Provinsi Sumatera Utara.

Tahun	Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan	Persentase Kenaikan Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan (%)
2019	576.323	
2020	598.245	3,80
2021	607.812	1,60
2022	663.927	9,23
2023	707.588	6,58
Rata-rata		5,30

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024.

Menurut *Badan Pusat Statistika* Pengeluaran pangan per kapita bulanan Provinsi Sumatera Utara meningkat rata-rata sebesar 5,3% dari tahun 2019 hingga 2023, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1. Oleh karena itu, sembako adalah salah satu bisnis yang paling diminati oleh masyarakat karena, selain menghasilkan keuntungan yang besar, juga memenuhi kebutuhan pokok setiap orang.

Menurut *Transformation Towards the Ultimate Universitas Sumatera Utara* Medan merupakan sebagai mega city ketiga setelah DKI Jakarta dan Surabaya di Indonesdia. Kota ini dijuluki dengan pusat perkembangan dan pertumbuhan ekonomi dan budaya yang menjadikan Medan adalah kota paling dinamis di Indonesia, dan para pengusaha dan pebisnis mulai membuka restoran di sana setelah menyadari potensi bisnisnya. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya rumah makan, yang menawarkan beragam pilihan bagi pelanggan. Orang-orang yang pergi ke restoran tidak hanya mempertimbangkan kualitas makanan, mereka juga mempertimbangkan harga, layanan dan fasilitas yang tersedia. Sebab itu para pengelola harus memperhatikan harga, kualitas pelayanan dan fasilitas yang tepat agar dapat bersaing dengan tempat makan lainnya dan mendapatkan loyalitas konsumen.

Berdasarkan hasil pencarian, ditemukan beberapa tempat kuliner di Sumatera Utara yang saat ini mengalami persaingan dalam dunia bisnis kuliner dan sangat mengupayakan peningkatan kualitas dari bisnis kuliner yang mereka bangun agar konsumen memiliki daya tarik yang kuat. Berikut daftar rumah makan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rumah makan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

No	Nama Rumah Makan	Alamat
1.	Pondok Telaga Ikan	Tanjung Morawa
2.	Rmah Makan Padang Jaya	Pagar Merbau
3.	Budaya Resto	Tanjung Morawa
4.	Rmah Makan Sawu Roso	Tanjung Morawa
5.	Restoran Omlandia	Deli Tua
7.	Deli Sea Food	Lubuk Pakam
8.	Pekan Sarapan Karya Anak Muda	Pantai Labu

Berdasarkan Tabel 2 tersebut merupakan tempat usaha makanan yang saat ini mengalami persaingan dalam dunia bisnis kuliner. Setiap usaha tersebut tentunya memiliki strateginya masing-masing untuk mendapatkan citra perusahaan yang bagus dipandangan masyarakat luas. Rumah makan tersebut juga merupakan usaha kuliner yang menyediakan menu makanan modern Indonesia atau makanan Sumatera Utara. Akan tetapi, berbeda dengan tempat makan Pekan Sarapan Karya Anak Muda yang menyediakan menu berupa makanan tradisional atau makanan tempo dulu. Hal inilah yang menjadi sorotan khusus kepada konsumen untuk dapat memikat kepuasan pada konsumen tersebut sehingga diketahui oleh banyak masyarakat luar khususnya masyarakat yang berdomisili diluar Kabupaten Deli Serdang.

Salah satu metrik kesuksesan perusahaan yang berdampak pada penjualan adalah kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan adalah ukuran dasar kepuasan pelanggan terhadap layanan atau kualitas produk yang mereka peroleh, membandingkan dengan angan-angan mereka untuk memenuhi kebutuhan. Jika pelanggan merasa pas dengan produk yang mereka beli, mereka cenderung untuk membelinya lagi, yang pada akhirnya akan menghasilkan loyalitas pelanggan (Bali, 2022).

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan sebuah restoran adalah produk yang berkaitan erat dengan kemampuan produk untuk melakukan fungsinya, seperti kualitas produk secara keseluruhan, keandalan, akurasi, kemudahan penggunaan, kemudahan perawatan, dan karakteristik lainnya. Kualitas produk adalah kombinasi pemahaman tentang fitur dan karakteristik suatu barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan adalah salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, memastikan mereka kembali dan melakukan transaksi lebih lanjut. Jika pelanggan puas dengan produk yang mereka beli, mereka akan lebih sering membeli produk tersebut di kemudian hari (Widjoyo, 2014).

Kemudian faktor yang menjadi tolak ukur suatu kepuasan konsumen yaitu berupa harga, yaitu suatu nominal yang menjadi beban biaya bagi konsumen terhadap penjual untuk mendapatkan produk tersebut kemudian mendapatkan keuntungan dari produk tersebut seperti cita rasa yang membuat konsumen tidak keberatan untuk mengeluarkan atau membayar produk tersebut dengan harga yang sudah ditentukan. . Ketika kualitas produk dan harga sudah sejalan dengan ekspektasi konsumen, konsumen juga tetap melihat dari segi lainnya seperti kualitas

pelayanan yang didapatkan oleh konsumen ketika berada di suatu tempat yang menjual produk tersebut. Kualitas pelayanan merupakan tindakan atau perilaku baik dari segi kenikmatan kualitas produk tersebut sampai penyajian produk tersebut. Jika pelayanan tersebut bertentangan dengan ekspektasi oleh pelanggan ketidakpuasan dalam menikmati setiap hidangan yang ada. Tidak hanya itu, dari segi fasilitas juga para konsumen sangat sensitive, hal ini lah membuat setiap perusahaan harus memperhatikan setiap fasilitas yang disediakan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang akan digunakan oleh konsumen, kemudian memberikan rasa aman dan nyaman. Dengan fasilitas yang bagus, bangunan yang bagus konsumen juga merasa puas dan akan melakukan kedatangan kembali di suatu perusahaan tersebut.

Di desa Denai Lama di distrik Pantai Labu, kabupaten Deli Serdang, Medan, "Pekan Sarapan Karya Anak Muda" adalah salah satu restoran di Medan yang masih dapat bertahan dalam persaingan saat ini, merupakan tempat makanan yang lebih berorientasi makanan tradisional, dapat dilihat dari suasana yang menggunakan areal *outdoor* dengan latar belakang keasrian desa. Pekan Sarapan Karya Anak Muda ini menyajikan menu makanan tradisional yang jarang ditemui yang mencirikan pada jajanan *teompo doloe*. Pelanggan akan dilayani saat tiba oleh staf dan pemandu untuk memastikan layanan berkualitas tinggi. Selain itu, sarapan akan diiringi dengan pertunjukan tradisional untuk meningkatkan selera makan dan mendorong pelanggan untuk memesan hidangan yang mereka sukai.

Dengan melihat fenomena peluang bisnis restoran yang masih sangat besar dan semakin pesat pesaingannya. Penulis melakukan penelitian ini untuk melihat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk, harga, layanan, dan fasilitas di Pekan

Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang karena konteks ini.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?
2. Apakah harga mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?
3. Apakah pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?
4. Apakah fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?
2. Untuk menganalisis apakah harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?
3. Untuk menganalisis apakah pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?

4. Untuk menganalisis apakah fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Kecamatan Pantai Labu?

Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dan referensi untuk penelitian teknik peningkatan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat membantu orang lebih memahami dan memahami topik penelitian. Ini juga dapat digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S1).

- b. Bagi Pekan Sarapan Karya Anak Muda (Pasar Kamu)

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi masalah saat ini.

- c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membangun materi pelajaran, terutama yang berkaitan dengan ekonomi sosial.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Produk

Kualitas barang merujuk pada kemampuan suatu produk dalam memenuhi fungsinya untuk mencapai kriteria tertentu, seperti ketahanan, kehandalan, inovasi, kekuatan, dan kemudahan dalam kemasan, yang sesuai dengan pandangan konsumen tentang produk yang diberi tahu oleh pabrikan. Kualitas barang juga mencakup semua aspek yang disediakan oleh pabrikan untuk menarik minat konsumen agar membeli, memakai, atau menikmati produk tersebut, baik itu barang, layanan, maupun lokasi (Hutagalung & Waluyo, 2020).

Kualitas barang ditentukan oleh sejauh mana suatu barang atau layanan dapat memenuhi harapan dan standar yang diinginkan oleh konsumen. Kemampuan suatu barang untuk menjalankan fungsinya, termasuk ketahanan, kepercayaan, ketepatan, kemudahan penggunaan, kemudahan perbaikan, serta karakteristik lainnya yang bernilai, mencerminkan sejauh mana produk itu dapat menjalankan perannya (Rustanti et. al., 2023).

Produk atau layanan merupakan hal yang disediakan untuk konsumen agar mereka tertarik, sehingga mau membeli, memanfaatkan, atau mengonsumsinya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. memanfaatkan, atau mengonsumsinya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan demikian, kualitas produk mencakup semua fitur, karakteristik, dan spesifikasi yang dimiliki oleh suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Konsumen akan lebih menyukai dan memilih produk yang mempunyai kualitas lebih baik bila dibandingkan dengan

produk lain sejenisnya yang dapat Kebutuhan dan keinginan pembeli terhadap suatu barang atau layanan adalah hal yang diberikan kepada mereka untuk menarik minat agar mereka membeli, menggunakan, atau mengonsumsi untuk menjawab kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan demikian, mutu produk meliputi semua aspek, sifat, dan rincian produk yang menentukan seberapa baik produk atau layanan tersebut dapat memuaskan kebutuhan pembeli. Pembeli biasanya lebih condong untuk memilih dan menyukai produk yang berkualitas tinggi dibandingkan dengan yang berkualitas rendah (Permana et. al., 2023).

Dari teori diatas disimpulkan bahwa daya mampu barang dalam memenuhi kebutuhan konsumen, keawetan, daya tampung, dan keringanan penggunaan, adalah contoh kualitas produk yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Konsumen lebih suka produk berkualitas tinggi, yang dapat memengaruhi keputusan mereka untuk membelinya. Akibatnya, produsen harus memastikan bahwa produk mereka tidak hanya memenuhi standar kualitas yang ditetapkan tetapi juga memberikan nilai tambahan kepada pelanggan.

Harga

Harga merujuk pada jumlah uang yang dibayarkan oleh perusahaan kepada konsumen atau pelanggan untuk produk atau layanan yang dijual atau disediakan. Harga bukan hanya angka yang tertera pada label produk, ia memiliki berbagai rupa dan peran, seperti biaya sewa, gaji, bunga, biaya penyimpanan, dan tarif. Harga adalah jumlah uang yang memiliki manfaat atau manfaat tertentu dan dibatarkan untuk mendapatkan suatu produk. Ketepatan biaya, kewajaran harga terhadap kualitas produk, dan daya saing harga adalah empat parameter harga, kesesuaian harga dengan manfaat (Aprianto, 2023).

Harga merupakan suatu elemen yang sangat berpengaruh terhadap keputusan pelanggan atau pembeli dalam suatu produk, dengan tarif ringan dan murah dikantong serta selaras cita rasa yang disodorkan dan dirasakan langsung oleh pelanggan membuat suatu tingkat kepuasan konsumen menjadi meningkat. Begitupun sebaliknya, jika suatu harga yang dianggap pelanggan atau konsumen terlalu jauh untuk dijangkau dan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima dapat juga menyebabkan ketidakpuasan dan beralihnya pelanggan ke kompetitor lainnya (Madiistriyatno, 2024).

Berdasarkan pengertian mengenai harga diatas, dirangkum yakni tarif adalah besaran finansial ditanggung oleh entitas usaha kepada pelanggan untuk barang atau jasa yang dilego. Harga juga tidak sekedar angka tetapi juga memiliki berbagai bentuk dan fungsi termasuk sewa, ongkos, upah dan biaya lainnya. Tarif yang relatif dan sesuai dengan kualitas dapat mencapai kepuasan pelanggan, sementara tarif yang dinilai tidak relative atau tidak sebanding pada kualitas bisa memicu ketidakpuasan dan beralihnya pelanggan ke pesaing.

Pelayanan

Mutu pengasuhan didefinisikan selaku ketidaksamaan pada layanan tersebut diharapkan pengguna sebenarnya untuk mereka terima. Saat ini, kualitas layanan menjadi salah satu topik terpenting di berbagai industri, merupakan komponen penting bagi keberlanjutan industri, dan merupakan dasar pemasaran layanan karena kinerja adalah inti dari layanan yang dipasarkan pada pelanggan (Abdullah et. al., 2023).

Konsep kualitas layanan pada hakekatnya adalah tolok ukur yang perlu dipahami saat memberikan pelayanan dalam ranah pemasaran kualitas layanan. Ide

ini bukan saat memberikan pelayanan dalam ranah pemasaran kualitas layanan. Ide ini bukan hanya sekedar cerita ia perlu sejalan dengan standar yang benar, seperti Standar ISO (Organisasi Internasional Untuk Standarisasi) agar dianggap ideal sesuai tujuannya, sesuai dengan spesifikasi, tidak memiliki cacat, menghasilkan kepuasan pelanggan, memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, serta menjadi sumber kebanggaan (Junaedi et. al., 2023). Menurut definisi layanan yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan adalah suatu kondisi di mana sebuah perusahaan berusaha memberikan pelayanan optimal kepada pelanggannya melalui produk atau layanan yang disediakan.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan bisa dinilai berdasarkan selisih antara harapan pelanggan dan pengalaman yang mereka alami. Untuk mendapatkan layanan yang berkualitas, perusahaan perlu menerapkan standar yang sesuai, termasuk patuh pada spesifikasi, membangun kepercayaan, dan berusaha memenuhi harapan pelanggan. Layanan yang berkualitas tinggi mencerminkan dedikasi perusahaan dalam menyediakan layanan terbaik bagi pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan dan citra perusahaan.

Fasilitas

Fasilitas adalah perlengkapan lengkap untuk pendukung kepuasan kepada konsumen, pada dasarnya fasilitas pada perusahaan merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk berkunjung ke tempat wisata atau kuliner. Banyak perusahaan mempersepsikan bahwa interaksi pelanggan dengan fasilitas Layanan atau barang berpengaruh terhadap konsumen. Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas adalah elemen penting bagi konsumen saat memilih untuk datang dan menggunakannya. Di samping itu, kebersihan, kelancaran beroperasi, dan kepastian

keamanan fasilitas juga merupakan aspek krusial yang mendorong konsumen untuk mengunjungi suatu lokasi (Anggia Ayu Lestari et. al., 2023).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang krusial sebelum layanan diberikan kepada pelanggan. Hubungan antara konsumen dan fasilitas dapat berdampak pada pandangan mereka terhadap produk yang disediakan, seperti terkait dengan kemudahan penggunaan, kebersihan, kelancaran operasional, dan jaminan keamanan fasilitas, yang pada akhirnya menambah daya tarik bagi pelanggan.

Fasilitas yang disediakan oleh Pekan Sarapan Karya Anak Muda sudah cukup lengkap yaitu areal tempat makan, alat untuk duduk lesehan bersama, areal parkir yang luas, tempat penukaran alat pembayaran yang cukup sedia, tempat yang dilatar belakangi dengan pemandangan desa yang asri, tersedianya hiburan tradisional seperti gamelan dan tarian, terdapat juga tempat penarikan kuda untuk berkeliling desa tersebut.

Pekan Sarapan Karya Anak Muda

Pekan sarapan karya anak muda merupakan salah satu tempat makanan tradisional tempo dulu yang menjajakan makanan tradisional atau tempo dulu. Pekan sarapan karya anak muda terletak di Desa Denai Lama, Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang, yang telah berdiri sejak tahun 2019. Pasar ini secara spesifik mengangkat budaya kuliner tradisional sebagai produk utamanya dengan latar belakang keasrian desa dan melibatkan anak muda desa setempat. Transaksi di pasar ini juga unik, tidak menggunakan uang secara langsung, melainkan dengan menggunakan alat pembayaran lainnya yang disebut dengan tempu, yaitu berupa

potongan tempurung kelapa yang dibuat bulet seperti koin. Pasar ini menjajakan setidaknya 100 produk diantaranya kue -kue tradisional yang sudah jarang ditemui.

Tujuan dari program pemasaran mereka adalah untuk menciptakan kawasan desa wisata dengan pariwisata yang melibatkan masyarakat dan ide “desa bahagia”. Tujuan dari kawasan ini adalah menyediakan paket wisata yang lengkap bagi pengunjung, termasuk fasilitas seperti tempat menginap, pemandu yang menekankan pengalaman budaya, serta aktivitas desa seperti membuat makanan tradisional. Orang-orang yang tinggal di sekitaran desa diharapkan lebih banyak kegiatan ekonomi dan manfaat sosial dari proyek ini.

Kepuasan Konsumen

Menurut Cesariana et. al. (2022), Kepuasan pelanggan adalah ringkasan kondisi psikologis pelanggan, atau perasaan puas atau kecewa yang muncul ketika emosi memuncak sebagai akibat dari ekspektasi yang tidak terpenuhi. Ekspektasi ini didasarkan pada keseimbangan terhadap pelanggan dan performa atau output suatu barang dan ekspektasi mereka peroleh dari pengalaman sebelumnya mereka dengan produk tersebut.

Dengan ini sejalan dari pendapat yang diberikan oleh (Kotler, 2016) yang mengatakan jika kepuasan bergantung pada kualitas produk sampai pada pelayanan, yang pada akhirnya pelayanan diberikan oleh karyawan merupakan faktor penting pada setiap tahapannya, sebelum, sesaat dan setelah melakukan transaksi. Aspek ini penting karena memegang peranan penting dalam memastikan kepuasan konsumen (Budiana, 2019).

Parameter kepuasan konsumen :

Menurut Tirtayasa et. al. (2021), menyatakan ada parameter-parameter kepuasan konsumen, sebagai berikut:

1. Memenuhi harapan pelanggan.
2. Perasaan dan keinginan untuk menggunakan produk.
3. Rekomendasi dari orang lain.
4. Layanan berkualitas tinggi.
5. Loyalitas.
6. Reputasi yang baik.
7. Tempat.

Guna Customer Satisfaction

Customer Satisfaction dapat bermanfaat bagi perusahaan dan pelanggan itu sendiri dalam beberapa cara. Manfaat antara lain:

1. Relasi pembeli menjadi lebih konsisten.
2. Menghasilkan daftar pembeli yang lebih baik untuk pembelian berikutnya.
3. Dapat meningkatkan retensi pembeli.
4. Dapat menghasilkan promosi dari testimoni lisan yang bermanfaat ke warga.
5. Dapat meningkatkan keuntungan.

Pengharapan oleh konsumen adalah elemen krusial yang perlu diperhatikan oleh manajemen perusahaan saat merumuskan strategi pemasaran.

Sesuai penjelasan disimpulkan arti kepuasan konsumen yakni kondisi psikologis mencerminkan rasa senang atau negatif dialami pembeli berdasarkan perlakuan apa yang mereka harapkan tentang suatu produk atau layanan dan apa yang sebenarnya mereka alami. Kesimpulan ini sejalan dengan tujuan penelitian

ini, yang adalah untuk menemukan parameter yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian Terdahulu

Pani Prayogi (2024), melakukan penelitian skripsi mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Tempat di Minum Kopi Medan Johor. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh atribut kualitas produk, harga, pelayanan, fasilitas, dan tempat dianggap penting oleh konsumen Minum Kopi. Kemudian, tingkat kepuasan konsumen memiliki tingkat sangat puas terhadap kualitas produk, harga, pelayanan, fasilitas dan tempat di *coffe shop* Minum Kopi. Ada dampak yang berarti secara bersamaan antara harga, layanan, fasilitas, dan tempat terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Café Minum Kopi Medan Johor.

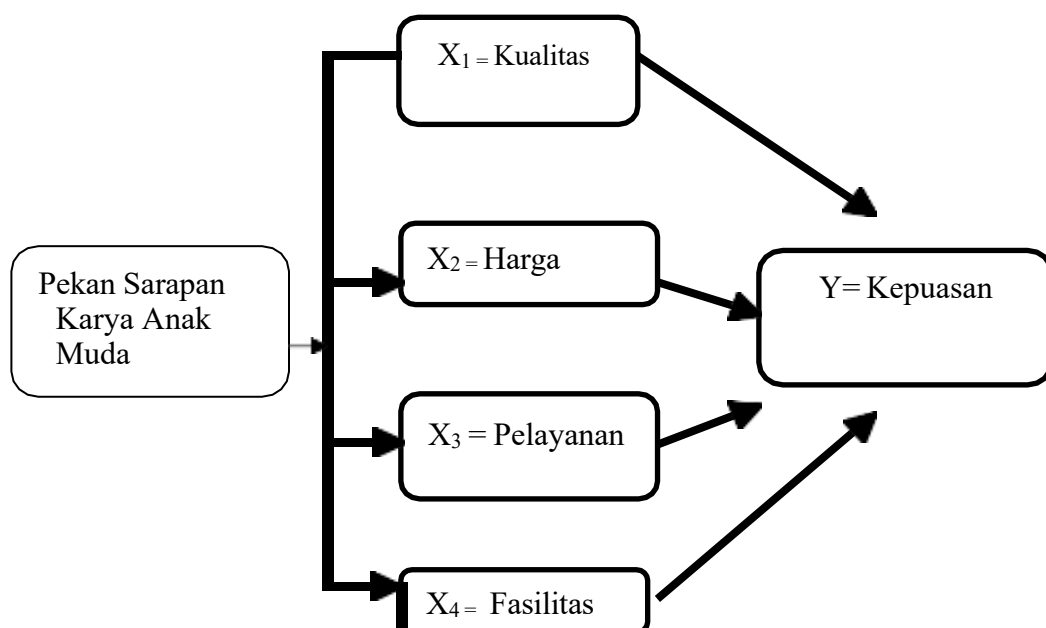
Agung Yogi Pangestu (2022), melakukan penelitian skripsi mengenai Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Holat Di Kota Rantau Prapat. Hasilnya menunjukan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Holat di Kota Rantau Prapat.

Kerangka Pemikiran

Menurut Syahputri et. al. (2023), Kerangka kerja, yang bersumber dari fakta, observasi, dan tinjauan literatur, mencakup teori, proposisi, atau konsep dasar penelitian. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, kerangka kerja ini memberikan penjelasan rinci dan relevan tentang variabel penelitian.

Tempat makan menggunakan kepuasan konsumen sebagai alat ukur , salah satunya tempat makan Pekan Sarapan Karya Anak Muda. Tempat ini menjadi suatu

tingkat kepasan konsumen menjadi ukuran dalam kualitas produk hingga kualitas fasilitas yang disediakan. Hal ini diharapkan selaras pada hasrat para pelanggan, guna perasaan puas terpenuhi, rasa ingin terus kembali datang serta menarik konsumen baru untuk merasakan dari segi kualitas produk hingga kualitas fasilitas yang akan didapatkan. Dapat dilihat melalui Gambar 1. kerangka pemikiran penelitian di bawah ini yaitu Pekan sarapan karya anak muda menjadi objek peneliti, konsumen menjadi subjek penelitiannya dan tingkat kepuasan menjadi output dari penelitian yang dilakukan, seperti kualitas produk nasi kuning dan cendol dawet, harga nasi kuning dan cendol dawet, pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan merupakan bagian dari penelitian.



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran Penelitian.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan mengenai masalah penelitian yang validitasnya tidak pasti dan memerlukan pengujian yang empiris. Hipotesis juga memiliki fungsi sebagai pertanyaan dasar yang memotivasi seseorang dalam penelitiannya, dalam

melakukan penelitian hipotesis yang dirumuskan dengan baik memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi metode yang tepat untuk menguji hipotesis yang ada.

H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

H₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen.

H₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

H₄ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Dilakukan yakni dengan menggunakan cara yaitu *case study* adalah jenis cara di mana sesuatu dipelajari selama waktu dan aktivitas tertentu. Dalam studi kasus, berbagai teknik pengumpulan data digunakan selama periode waktu tertentu untuk mengumpulkan informasi yang menyeluruh. (Assyakurrohim et. al., 2023).

Metode Penentuan Lokasi

Cara menentukan tempat ini dengan *purposive* atau sengaja, tepatnya di Kota Medan Kabupaten Deli Serdang yaitu Pekan Sarapan Karya Anak Muda di Desa Denai Lama Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang. Pemilihan penentuan lokasi ini dilakukan dengan berbagai pertimbangan yaitu salah satunya dengan melihat potensi Pekan Sarapan Karya Anak Muda yang menjadi tempat pilihan populer masyarakat dalam pemilihan tempat makan sarapan yang memiliki keasrian desa.

Metode Penarikan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) Perwakilan responden adalah bagian dari jumlah dan ciri-ciri yang terdapat pada keseluruhan responden tersebut. Karakteristik sampel tersebut berupa konsumen dari Pekan Sarapan Karya Anak Muda kemudian merupakan konsumen yang pernah membeli produk nasi kuning dan cendol dawet. Dengan hal ini, peneliti melakukan penarikan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Metode *Accidental Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen secara kebetulan atau *incidental* yang ditemukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan.

Ditemui itu tepat sebagai sumber data. Pekan sarapan anak muda adalah salah satu tempat makan populer. Karena populasi tersebut tidak diketahui dan sampelnya memenuhi kriteria, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Sesuai dengan pendapat menurut Roscoe (1982) yang merekomendasikan ukuran sampel dari 30 sampai 500 karena ini adalah angka relative untuk dihitung dengan metode analisis saat ini. Karena itu, ukuran sampel memenuhi nilai minimum dan maksimum untuk penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat dilakukan.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data observasi ilmiah ini menggunakan referensi langsung dan turunan. Statistik langsung diperoleh memakai wawancara maupun pemberian daftar isian/kuesioner secara langsung kepada konsumen Pekan Sarapan Karya Anak Muda dan harus diolah kembali dan biasanya peneliti menyebarkan kuesioner secara tertutup. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui data BPS maupun instansi yang terkait.

Pendekatan pengukuran dalam observasi ilmiah yakni memakai jenis rasio pengukuran yaitu *skala likert*. Dikonstruksi untuk menelaah taraf persetujuan responden terhadap suatu pernyataan atau pertanyaan. Taraf persetujuan ini memiliki pernyataan gradasi. Menurut Mawardi (2019) skala ini memiliki pengukuran ordinal yang merupakan pemeringkatan respon. Setiap item dalam instrument skala likert menampilkan, item tersebut dibaca pada Tabel 3 di bawah.

Tabel 3. Variabel dan Parameter Data.

Variabel	Parameter	Keterangan
Kualitas Produk	(1) Cita rasa nasi kuning yang pulen. (2) Cita rasa cendol dawet yang manis. (3) Ukuran porsi medium produk nasi kuning yang sesuai harga. (4) Aroma makanan yang harum. (5) Aroma es cendol yang khas pandan.	1,2,3,4,5

	(6) Kemasan produk yang higienis.	
Harga	(1) Harga makanan nasi kuning 5 tempu setara dengan Rp 10.000 merupakan harga yang ekonomis (dengan harga satu tempu senilai Rp 2.000) (2) Harga cendol dawet 4 tempu setara dengan Rp 8.000 merupakan harga yang sesuai dengan rasa (dengan harga satu tempu senilai Rp 2.000)	1,2,3,4,5
Pelayanan	(1) Pelayanan pembelian nasi kuning yang ramah dan nyaman. (2) Pelayanan cendol dawet yang nyaman dan rapi. (3) Pemesanan dan pembayaran di kasir yang cekatan. (4) Penampilan karyawan yang rapi dan wangi. (5) Pelayanan budaya antri yang teratur. (6) Memberikan pemahaman mengenai produk. (7) Penyajian makanan dengan baik.	1,2,3,4,5
Fasilitas	(1) Terdapat informasi mengenai produk. (2) Musik dan iringan penampilan tradisional yang menarik. (3) Tempat penukaran pembayaran yang memadai. (4) Tempat parkir yang memadai. (5) Toilet bersih dan nyaman. (6) Terdapat tempat ibadah yang memadai. (7) Terdapat alas duduk yang nyaman dan bersih. (8) Keasrian desa yang menyejukkan mata.	1,2,3,4,5

rentang respons dari sangat positif sampai sangat negatif yang mencakup istilah seperti, skor 5 (SA = sangat setuju), skor 4 (S = setuju), skor 3 (N = Netral), skor 2 (TS = tidak setuju), dan skor 1 (STS = sangat tidak setuju), seperti yang disajikan pada Tabel 3.

Metode Analisis Data

Untuk melaksanakan analisis jalur yang melibatkan variabel tersembunyi, penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Parsial (PLS-SEM) sebagai model statistik untuk menganalisis data. Dalam permodelan persamaan struktural (SEM), PLS berfungsi sebagai kerangka yang berfokus pada komponen atau variasi. Menurut (Ghozali, 2006) Pendekatan PLS lebih fokus pada pemodelan prediktif daripada SEM berbasis kovarians. Karena tidak bergantung pada banyak asumsi, PLS dianggap sebagai pendekatan analisis yang paling efektif. Misalnya, PLS tidak membutuhkan ukuran sampel yang besar dan tidak membutuhkan data terdistribusi normal. PLS dapat digunakan untuk penjelasan selain memiliki kemampuan untuk mengonfirmasi teori (Suryanto, 2019).

Menurut Halimah (2017), menjelaskan pada analisis SEM terdapat dua jenis variabel yang memiliki penyebutan khusus, yaitu:

- a. Variabel laten, yang juga dikenal sebagai variabel yang tidak terlihat atau variabel yang tidak dapat diukur, adalah jenis variabel yang tidak dapat dilihat secara langsung namun dapat diwakili oleh parameter lainnya. Variabel laten yang bersifat endogen sering disebut sebagai variabel yang tergantung, sementara variabel laten yang bersifat eksogen dikenal sebagai variabel yang independen.
- b. Variabel yang diteliti (variabel yang dikaji atau variabel yang diukur), sering kali disebut sebagai variabel konkret atau parameter, adalah variabel yang didapatkan melalui bermacam cara pengumpulan data seperti kuesioner.

Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan (SEM-PLS) dengan menggunakan program Smartpls. Analisis pada SEM-PLS dilakukan dengan tiga tahap:

1. Pengukuran Model (*Outer Model*)

Setiap aspek yang berkaitan dengan variabel tersembunyi dijelaskan oleh model luar, yang dikenal sebagai "model hubungan luar" dan "model pengukuran". Model pengukuran berfungsi untuk menilai keabsahan dan ketepatan model tersebut. Pengujian keabsahan mengukur seberapa efektif alat penelitian dalam mencerminkan fenomena yang sedang diteliti. Sementara itu, pengujian ketepatan menilai seberapa konsisten alat ukur dalam menilai suatu konsep atau seberapa seragam responden dalam menjawab pertanyaan yang disajikan oleh alat penelitian atau kuesioner.

Validitas konvergen dan diskriminan merupakan dua jenis pengujian validitas. Validitas diskriminan mempertimbangkan muatan silang dari setiap variabel. Dengan kata lain, suatu parameter dinilai valid jika AVE-nya lebih besar dari 0,5 atau jika semua muatan di luar dimensi variabel tersebut memiliki nilai di atas 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa ukuran tersebut memenuhi syarat validitas konvergen. (Halimah, 2017). Di sisi yang berbeda, validitas diskriminan ditentukan melalui analisis hubungan antar variabel. Sebuah pengukuran dianggap memiliki validitas diskriminan jika nilai hubungan silang yang diperolehnya lebih dari 0,7 (Octaviani, 2016).

Uji reliabilitas dapat diketahui dari nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*. Untuk dapat dikatakan suatu item punya pernyataan reliabel, maka nilai

cronbach's alpha harus $>0,6$ dan nilai composite reliability harus $>0,7$ (Jordi et. al., 2020).

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural, juga dikenal sebagai pengujian model internal, dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dihasilkan adalah akurat. Selama pengujian pada model internal, koefisien determinasi (R^2) dievaluasi. Uji R^2 mengukur kesesuaian model struktural (*goodness of fit/GOF*). Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Nilai 0,75 dianggap baik, 0,50 dianggap sedang, dan 0,25 dianggap lemah (Ghozali, 2014). Kemudian ukuran F^2 juga dikenal sebagai ukuran efek, adalah Sebuah metrik yang dimanfaatkan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel prediktor (yang bersumber dari luar) terhadap variabel yang dipengaruhi (yang berasal dari dalam). Metrik ini menunjukkan bahwa jika suatu variabel yang berasal dari luar dihapus dari model, perubahan nilainya bisa digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihapus itu memiliki pengaruh yang penting terhadap konstruk yang berasal dari dalam. (Juliandi, 2018).

3. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan sejumlah penilaian pada model eksternal dan internal, tahap berikutnya adalah menguji hipotesis. Abdillah (2009) menyatakan bahwa signifikansi hipotesis dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai-t dari tabel-t dengan statistik-t. Apabila statistik-t lebih besar dari nilai-t pada tabel-t (1,96), hal ini menunjukkan bahwa hipotesis tersebut didukung atau diterima. Selain membandingkan nilai-t tabel dengan statistik-t, hipotesis juga bisa diuji dengan

menggunakan nilai-p.

Kriteria pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi 5% hipotesis diterima atau ditolak adalah sebagai berikut:

$P\text{-value} < 0,05$: Hipotesis diterima.

$P\text{-value} > 0,05$: Hipotesis ditolak.

Angka probabilitas atau kemungkinan yang menunjukkan seberapa besar kemungkinan sebuah pernyataan data dapat diterapkan pada populasi, yaitu kemungkinan salah sebesar 5 % dan kemungkinan benar sebesar 95 % (Ghozali, 2014). Analisis PLS (Partial Least Square) yang diterapkan dalam studi ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SmartPls yang dijalankan di komputer.

Definisi dan Batasan Operasional

1. Kualitas produk merupakan kemampuan barang untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas ini mencakup berbagai aspek yaitu daya tahan, kehandalan, kemudahan pengoperasian yang memberikan kontribusi pada kepuasan konsumen. Produk yang memiliki kualitas tinggi akan lebih disukai oleh konsumen dan dapat mempengaruhi keputusan pembelian mereka, sehingga produsen juga harus memastikan bahwa produk yang ditawarkan tidak hanya memenuhi standar kualitas yang ditetapkan tetapi juga memberikan nilai tambah bagi konsumen.
2. Harga merupakan nominal yang ditarafkan oleh unit usaha kepada pembeli atau konsumen untuk barang atau jasa yang dijual. Harga juga tidak hanya sekedar angka tetapi juga memiliki berbagai bentuk dan fungsi termasuk sewa, ongkos, upah, dan biaya lainnya. Dengan harga yang kompetitif dan sesuai dengan

kualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara harga yang dianggap terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan kualitas dapat menyebabkan ketidakpuasan dan beralihnya ke pesaing.

3. Pelayanan dapat diukur dari berbagai perbedaan antara ekspektasi pembeli pada kenyataan pembeli terima. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus menerapkan standar yang layak seperti mencakup keselarasan dengan spesifikasi, kredibilitas dan upaya untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi mencerminkan komitmen pengusaha pada penyaluran reaksi baik terhadap pembeli nantinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi pelanggan.
4. Fasilitas merupakan ketersediaan, kekuatan barang senantiasa penting ditawarkan terhadap pembeli, kemudian interaksi antara pembeli dengan fasilitas dapat membuat persepsi pembeli kepada produk yang ditawarkan seperti kemudahan penggunaan, kebersihan, kelancaran, dan jaminan keamanan fasilitas yang meningkatkan daya tarik bagi konsumen.
5. Pekan sarapan karya anak muda adalah salah satu tempat makanan tradisional tempo dulu yang menjajakan makanan tradisional.
6. Kepuasan konsumen merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan perasaan bahagia atau kecewa yang dialami konsumen dikarenakan munculnya perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata yang diperoleh dari produk atau layanan.
7. Penelitian ini dilakukan di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang.

8. Sampel dalam observasi ilmiah adalah konsumen di Pekan Sarapan Karya Anak Muda yang pernah mengkonsumsi makanan tradisional seperti nasi kuning, cendol dawet beserta mendapatkan pelayanan dari Pekan Sarapan Karya Anak Muda.
9. Pasar kamu menjadi objek penelitian, sedangkan konsumen menjadi subjek penelitian dan tingkat kepuasan menjadi output dari penelitian yang dilakukan seperti kualitas produk dari nasi kuning dan cendol dawet, harga nasi kuning dan cendol dawet, beserta pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan.

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sejarah Singkat Pekan Sarapan Karya Anak Muda

Pasar Kamu terletak di Desa Denai Lama Deli Serdang yang telah beridiri sejak Tahun 2019. Terbentuk melalui proses partisipasi dengan masyarakat Desa Denai Lama dengan semangat mengembangkan pasar rakyat dengan konsep Pekan Sarapan Karya Anak Muda atau lebih dikenal dengan Pasar Kamu. Pasar ini secara spesifik mengangkat budaya kuliner tradisional sebagai produk utamanya, dengan latar belakang keasrian desa dan melibatkan anak muda desa setempat sebagai sebagian besar pengelola sekaligus pedaganginya. Transaksi di pasar ini juga unik, tidak menggunakan uang melainkan menggunakan alat tukar yang disebut tempu yaitu potongan tempurung kelapa yang dibuat bulat seperti koint senilai dua ribu rupiah. Pasar ini menjajakan setidaknya 271 produk diantaranya nasi kuning, cendol dawet yang membawa memori kepada pengunjung ketika menikmatinya. Pasar ini dibuka hanya setiap minggu. Akan tetapi, produk yang sangat diminati banyak pengunjung adalah nasi kuning dan cendol dawet, yang dimana setiap minggunya mereka produksi nasi kuning 450 pcs dengan jumlah 45 Kg berupa menu ayam sebanyak 225 potong (22,5 kg), telur 225 butir, 20 kg ikan, dan 7 kg tempe ditambah dengan bumbu. Kemudian ada cendol dawet yang diproduksi sebanyak 300 pcs, 30 kg cendol dengan campuran santan cair 30 liter, gula merah 15 liter, gula merah cair 15 liter dan es batu sebanyak 30 kg. Dengan hal ini, produk tersebut memiliki durasi 2-3 jam untuk menjual produknya.

Pedagang menjual panganan yang tidak menggunakan bahan pengawet, pewarna dan penyedap buatan. Pasar ini juga tengah mengedepankan prinsip

menjaga lingkungan dengan meminimalisir penggunaan plastik, wadah yang digunakan terbuat dari alam sekitar semisal batok kelapa, bamboo dan daun. Paling utama adalah melibatkan serta memberdayakan sumber setempat dan khususnya warga lokal untuk mengajar para remaja menjadi pengusaha muda dan mandiri di desa setempat. Terdapat 271 makanan dan minuman tradisional dengan luas lahan 1 ha, kemudian terdapat 87 stand jualan pedagang. Memiliki 190 tenaga kerja lokal dan 120 tenaga kerja muda desa serta terdapat 6 desa asal pedagang di Pasar Kamu.

Pasar Kamu yang telah berhasil menggali dan menyebarluaskan identik pada tempat lokalnya dari masyarakat bentuk asset budaya yang dibudidayakan menjadi potensial wisata dan telah mampu menggeliatkan perekonomian masyarakat. Pasar kamu dengan ini juga akan mendukung tujuan dari usaha Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam mempersiapkan sektor pariwisata yang tangguh, berkelanjutan, dan berkualitas dengan Penguatan Identitas Kebudayaan melalui Pengembangan Kawasan Pasar Kuliner Tradisional Pasar Kamu Deli Serdang, Sumatera Utara.

Visi dan Misi Pekan Sarapan Karya Anak Muda

Pekan sarapan karya anak muda membuat visi dan misi yang selalu dicapai yakni sebagai berikut:

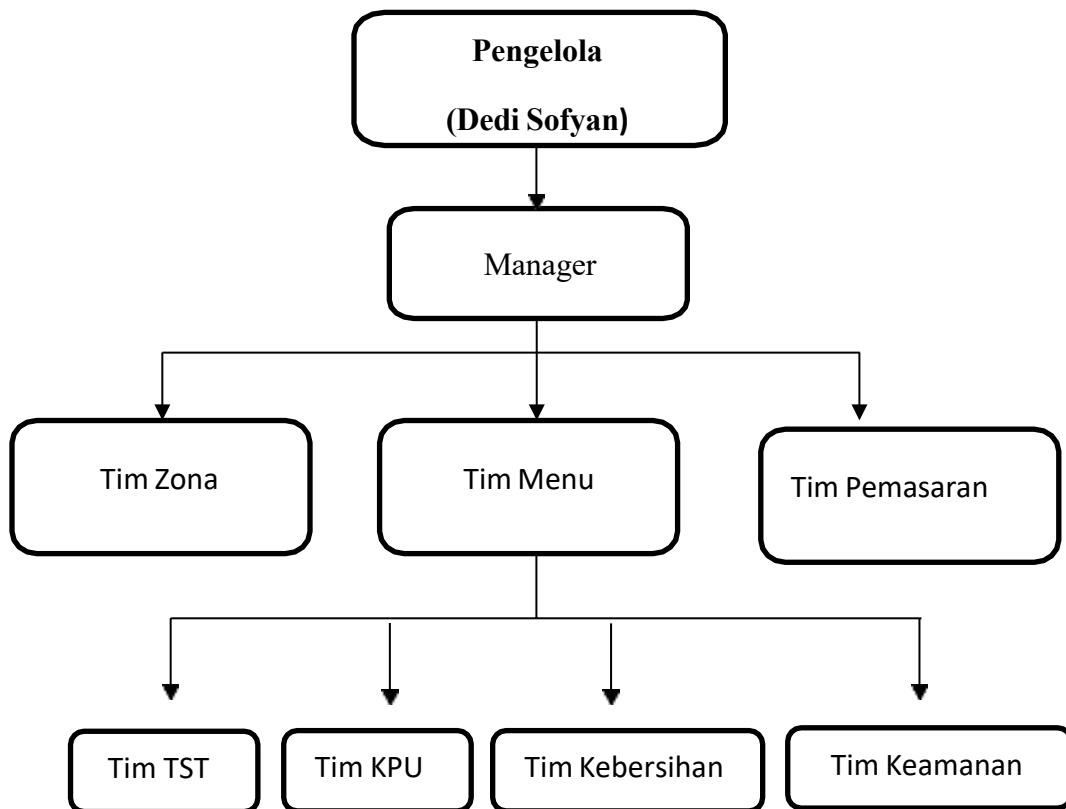
Visi

1. Sumber daya alam sebagai hakekat hak masyarakat dalam membangun kesejahteraan yang adil dan makmur.

Misi

1. Pemanfaatan sumber daya alam bagi kesejahteraan masyarakat yang berdasarkan budaya dan kearifan lokal.

2. Mengembangkan potensi sumber daya manusia yang berkemampuan mengolah dan memanfaatkan asset dasar masyarakat yang selaras lingkungan.



Gambar 2. Struktur Organisasi Pekan Sarapan Karya Anak Muda.

Pasar kamu dikelola oleh Dedi Sofyan dan memiliki 190 tenaga kerja lokal dan 120 tenaga kerja desa. Setiap tenaga kerja memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda. Seluruh tenaga kerja harus bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh pengelola usaha tersebut. Adapun tanggung jawab sebagai berikut :

1. Pengelola
 - a. Mengarahkan karyawan Pekan Sarapan Karya Anak Muda Mengontrol semua kegiatan pekan sarapan tersebut.
 - b. Mengawasi kualitas makanan dan minuman yang disajikan.
2. Manager

- a. Mengkomunikasikan visi dan misi usaha tersebut kepada tenaga kerja.
 - b. Mengelola sistem reservasi dan pelayanan pelanggan.
3. Tim Zona
 - a. Mengkoordinasikan setiap menu sesuai dengan zonanya.
 - b. Mengarahkan konsumen ke tempat zona yang mereka inginkan.
4. Tim Menu
 - a. Memastikan menu sudah berada di setiap zonanya.
 - b. Memastikan menu sudah sesuai dengan ketentuan yang ada di pekan sarapan karya anak muda.
5. Tim Pemasaran
 - a. Memahami algoritma konsumen terhadap kemauannya.
 - b. Membuat startegi pemasaran agar mencapai target.
6. Tim TST
 - a. Memastikan tempu sudah tersedia sedemikian rupa.
 - b. Mengumpulkan tempu dari setiap penjual.
7. Tim KPU
 - a. Melayani konsumen untuk penukaran alat pembayaran menjadi tempu.
 - b. Memastikan tempu tidak kekurangan.
8. Tim Keamanan
 - a. Mengawasi setiap item yang ada di pekan sarapan karya anak muda.
 - b. Mengayomi konsumen ketika terdapat pengaduan terhadap keamanan.
9. Tim Kebersihan
 - a. Memastikan lingkungan pekan sarapan karya anak muda bersih dan rapi.

Sejarah Makanan Tradisional

Pangan zaman dahulu adalah panganan dikonsumsi oleh warga selama berabad-abad, dan biasanya memiliki ciri khas dan keunikan sendiri. Makanan tradisional ini seringkali terkait dengan budaya, adat istiadat, dan sejarah suatu daerah atau masyarakat. Makanan tradisional memiliki peran penting dalam melestarikan budaya dan tradisi suatu masyarakat. Makanan tradisional juga dapat menjadi sumber inspirasi untuk pengembangan kuliner dan pariwisata. Selain itu, makanan tradisional juga menjadi sarana untuk memperkuat identitas dan kesadaran akan budaya dan tradisi suatu masyarakat. Contoh makanan tradisional yaitu seperti Nasi kuning, cendol dawet dan lainnya. Berikut terdapat sejarah singkat mengenai makanan tradisional yaitu salah satunya nasi kuning dan cendol dawet.

Karakteristik Responden

Ciri-ciri pengisi koesioner yang telaah pada observasi ilmiah yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan setiap bulan, dan frekuensi berkunjung dalam setiap bulan. Subjek observasi ilmiah ini adalah pembeli yang sudah membeli makanan nasi kuning atau cendol dawet serta melibatkan 30 responden atau konsumen di Pekan Sarapan Karya Anak Muda. Berikut Tabel 4 data identitas responden dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4. Data Identitas Responden.

Identitas	Sub Identitas	Frekuensi	Persentase
1. Jenis Kelamin	Laki-laki	3	10%
	Perempuan	27	90%
	Total	30	100%
2. Usia	17-25 Tahun	17	59%
	26-35 Tahun	10	31%
	>35 tahun	3	10%
	Total	30	100%

3. Pendidikan	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA	13	43%
	S1	16	54%
	S2	1	3%
	Total	30	100%
4. Pekerjaan	Petani	0	0%
	Wirausaha	9	30%
	Pegawai Negeri Sipil	0	0%
	Pegawai Swasta	6	20%
	Karyawan Toko	2	7%
	Dosen	1	3%
	Mahasiswa	5	17%
	Guru	1	3%
	Assist MUA	1	3%
	Ibu Rumah Tangga	4	14%
	Perangkat Desa	1	3%
	Total	30	100%
5. Penghasilan	< 1.000.000	15	50%
	1.000.000-5.000.000	13	43%
	5.000.000-10.000.000	2	7%
	Total	30	100%
1. Frekuensi Berkunjung dalam sebulan	1x dalam sebulan	2	7%
	2x dalam sebulan	13	43%
	3x dalam sebulan	13	43%
	4x dalam sebulan	2	7%
	Total	30	100%
2. Frekuensi membeli nasi kuning (dalam sebulan)	1x dalam sebulan	10	31%
	2x dalam sebulan	17	59%
	3x dalam sebulan	3	10%
	Total	30	100%
1. Frekuensi membeli cendol dawet (dalam sebulan)	1x dalam sebulan	13	43%
	2x dalam sebulan	2	7%
	3x dalam sebulan	15	50%
	Total	30	100%

Sumber: data diolah 2025

Sebagaimana diuraikan dalam Tabel 4, yang memperlihatkan hasil persentase jawaban dari responden, data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (90%) dan hanya sedikit yang laki-laki (3%). Selanjutnya, mengenai usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 17 hingga 25 tahun (59%), sedangkan yang berusia di atas 35 tahun paling sedikit

(10%). Untuk tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki gelar sarjana (54%) dan yang paling sedikit adalah mereka yang bergelar magister (3%). Dalam hal pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai wirausaha (30%) dan jumlah terkecil adalah mereka yang berprofesi sebagai dosen, guru, asisten dosen, dan perangkat desa (1%). Pada identitas Penghasilan perBulan, responden terbesar dengan penghasilan < 1.00.000 (50 %) dan terkecil dengan penghasilan 5.000.000 – 10. 000. 000 sebesar (7 %). Pada identitas frekuensi berkunjung dalam sebulan, responden terbesar adalah dengan frekuensi 2x dan 3x (43%) dan terkecil 1x dan 4x (7 %). Pada identitas frekuensi membeli nasi kuning dalam sebulan, responden terbesar adalah dengan frekuensi 2x (59%) dan terkecil 3x (10%). Pada identitas frekuensi membeli cendol dawet dalam sebulan, responden terbesar dengan frekuensi 3x (50%) dan terkecil 2x (7%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan teknik penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan memahami objek dalam kondisi sebenarnya. (Sangadji & Sopiah, 2010). Hasil uji statistik dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah.

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Name	Pernyataan	Minimal	Maximal	Mean	Standar deviation
X _{1.1}	1	1,000	5,000	4,267	0,892
X _{1.2}	2	1,000	5,000	4,467	0,846
X _{1.3}	3	1,000	5,000	4,267	0,929
X _{1.4}	4	2,000	5,000	4,033	0,836
X _{1.5}	5	2,000	5,000	4,367	0,836
X _{1.6}	6	2,000	5,000	4,333	0,943
X _{2.1}	7	2,000	5,000	4,367	0,795
X _{2.2}	8	2,000	5,000	4,000	0,894
X _{3.1}	9	2,000	5,000	4,133	0,921
X _{3.2}	10	2,000	5,000	4,067	0,892
X _{3.3}	11	2,000	5,000	4,433	0,883
X _{3.4}	12	2,000	5,000	4,267	0,814
X _{3.5}	13	2,000	5,000	4,200	0,833
X _{3.6}	14	2,000	5,000	4,133	0,921
X _{3.7}	15	2,000	5,000	4,333	0,907
X _{4.1}	16	2,000	5,000	4,467	0,846
X _{4.2}	17	2,000	5,000	4,200	0,792
X _{4.3}	18	2,000	5,000	4,300	0,781
X _{4.4}	19	3,000	5,000	4,433	0,667
X _{4.5}	20	3,000	5,000	4,500	0,619
X _{4.6}	21	3,000	5,000	4,533	0,618
X _{4.7}	22	3,000	5,000	4,467	0,670
X _{4.8}	23	3,000	5,000	4,233	0,616
Y _{1.1}	24	3,000	5,000	4,500	0,671
Y _{1.2}	25	3,000	5,000	4,433	0,559
Y _{1.3}	26	3,000	5,000	4,333	0,650
Y _{1.4}	27	3,000	5,000	4,467	0,670
Y _{1.5}	28	3,000	5,000	4,433	0,716
Y _{1.6}	29	3,000	5,000	4,400	0,663
Y _{1.7}	30	3,000	5,000	4,500	0,619
Y _{1.8}	31	3,000	5,000	4,267	0,727

Sumber: Data diolah, 2025.

Tabel 5 di atas dirancang untuk menyajikan informasi, objek, atau subjek dengan cara yang terstruktur, dengan tujuan untuk mengungkapkan fakta dan karakteristik objek yang diteliti dengan tepat. Dari Tabel 5 tersebut, nilai rata-rata tertinggi untuk parameter variabel X_1 (kualitas produk) diperoleh dari $X_{1.2}$, yang berisi pernyataan "rasa manis cendol dawet" dan memiliki nilai 4,467. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen setuju dengan pernyataan mengenai "rasa manis cendol dawet". Sementara itu, parameter dengan nilai rata-rata terendah yakni $X_{1.4}$, yang mengandung pernyataan "aroma wangi nasi kuning" dan memiliki nilai 4,033. Ini menunjukkan bahwa konsumen kurang setuju dengan aroma wangi nasi kuning.

Untuk variabel X_2 (harga), parameter $X_{2.1}$ memiliki nilai rata-rata tertinggi, di mana dinyatakan bahwa harga 5 porsi nasi kuning setara dengan 10.000 rupee dianggap terjangkau dan ekonomis dengan nilai rata-rata 4.367. Ini menunjukkan bahwa para konsumen meyakini bahwa harga 5 porsi nasi kuning, yaitu 10.000 rupee, adalah harga yang terjangkau dan ekonomis. Sedangkan parameter dengan nilai rata-rata terendah adalah $X_{2.2}$, yang menyatakan bahwa harga Cendol Dawet 4 Tempu, yang mencapai 8.000 rupee, adalah harga yang ekonomis dan sesuai dengan selera, dengan nilai rata-rata 4.000. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen cenderung merasa tidak yakin bahwa harga Cendol Dawet 4 Tempu, sebesar 8.000 rupee, dapat dianggap ekonomis dan sesuai dengan selera.

Pada variabel X_3 (Pelayanan) yang menunjukan nilai mean tertinggi terdapat pada parameter $X_{3.3}$ dengan pernyataan pemesanan dan pembayaran dikasir yang cekatan sebesar 4,433. Artinya bahwa konsumen setuju dengan pemesanan dan pembayaran dikasir yang cekatan. Parameter dengan nilai mean terendah adalah parameter $X_{3.2}$ dengan pernyataan pelayanan cendol dawet yang nyaman dan

rapi sebesar 4,067. Artinya konsumen kurang setuju bahwa pelayanan cendol dawet yang nyaman dan rapi.

Pada variabel X_4 (fasilitas) yang menunjukkan nilai mean tertinggi terdapat pada parameter $X_{4.6}$ dengan terdapat tempat ibadah yang memadai sebesar 4,533. Artinya, konsumen setuju bahwa terdapat tempat ibadah yang memadai parameter dengan nilai mean terendah adalah $X_{4.2}$ dengan pernyataan musik dan iringan penampilan tradisional yang menarik sebesar 4,200. Artinya konsumen kurang setuju bahwa musik dan iringan penampilan tradisional yang menarik.

Variabel Y (kepuasan konsumen) yang sebesar mean pada parameter $Y_{1.7}$ yakni pelayanan karyawan yang diberikan sangat memberikan kepuasan kepada konsumen sebesar 4,500. Artinya bahwa konsumen setuju bahwa pelayanan karyawan yang diberikan sangat memberikan kepuasan kepada konsumen. Parameter dengan nilai mean terendah yaitu $Y_{1.8}$ dengan pernyataan konsumen memberikan nilai unggul pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan secara umum sebesar 4,267. Artinya konsumen kurang setuju bahwa konsumen memberikan nilai unggul pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan secara umum.

Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil deskripsi pada variabel penelitian kualitas produk, harga, pelayanan, dan fasilitas serta kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 6. Data Variabel Kualitas Produk (X_1)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		JLH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$X_{1.1}$	14	44,67	12	40	3	10	0	0	1	3,33	30	100
2	$X_{1.2}$	16	53,33	11	36,67	3	10	0	0	0	0	30	100
3	$X_{1.3}$	10	33,33	12	40	7	23,33	1	3,33	0	0	30	100
4	$X_{1.4}$	18	60	7	23,33	4	13,33	1	3,33	0	0	30	100
5	$X_{1.5}$	18	60	10	33,33	4	13,33	1	3,33	0	0	30	100
6	$X_{1.6}$	18	60	6	20	4	13,33	2	6,67	0	0	30	100

Sumber: Data penelitian angket

Berdasarkan Tabel 6 di atas data jawaban responden berdasarkan skala likert yang paling tinggi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kebanyakan responden mendukung pernyataan pertama tentang mutu produk X_1 , yaitu 14 orang (44,67%).
2. Sebagian besar responden sependapat dengan pernyataan kedua mengenai mutu produk X_1 , yakni 16 orang (53,33%).
3. Sebagian besar responden memberikan jawaban "setuju" untuk pernyataan ketiga terkait kualitas produk X_1 (12 responden, 40%).
4. Sebagian besar responden memberikan jawaban "sangat setuju" untuk pernyataan keempat seputar mutu produk X_1 (18 responden, 60%).
5. Tanggapan responden untuk pernyataan kelima mengenai kualitas produk X_1 menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju, yaitu 18 orang (60%).
6. Tanggapan responden terhadap pernyataan keenam tentang kualitas produk X_1 juga menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju, yakni 18 orang (60%).

Tabel 7. Data Variabel Harga (X_2)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		JLH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$X_{2.1}$	16	53,33	10	33,33	3	10	1	3,33	0	0	30	100
2	$X_{2.2}$	10	33,33	12	40	6	20	2	6,67	0	0	30	100

Sumber: Data penelitian angket.

Berdasarkan Tabel 7 di atas, hasil tanggapan dari responden yang menggunakan skala Likert dapat dirangkum seperti berikut:

1. Pada pernyataan pertama yang berhubungan dengan harga X_2 , sebagian besar responden, yaitu 16 orang (53,33%), mengungkapkan sangat setuju.
2. Berkaitan dengan pernyataan kedua tentang harga X_2 , kebanyakan responden memberikan jawaban setuju, dengan jumlah 12 orang (40%).

Tabel 8. Data Variabel Pelayanan (X_3)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		JLH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X _{3.1}	17	56,67	11	36,67	2	6,67	0	0	0	0	30	100
2	X _{3.2}	18	60	10	33,33	2	6,67	0	0	0	0	30	100
3	X _{3.3}	17	56,67	10	33,33	3	10	0	0	0	0	30	100
4	X _{3.4}	10	33,33	17	56,67	3	10	0	0	0	0	30	100
5	X _{3.5}	18	60	9	30	3	10	0	0	0	0	30	100
6	X _{3.6}	13	43,33	10	33,33	5	16,67	2	6,67	0	0	30	100
7	X _{3.7}	14	46,67	15	50	1	3,33	0	0	0	0	30	100

Sumber: Data penelitian angket

Berdasarkan Tabel 8 di atas data jawaban responden berdasarkan skala likert yang paling tinggi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mayoritas peserta setuju dengan pernyataan pertama tentang layanan X_3 , yaitu 17 peserta (56,67%).
2. Tanggapan peserta terhadap pernyataan kedua mengenai layanan X_3 , sebagian besar peserta (18 responden, 60%) sangat setuju.
3. Tanggapan peserta mengenai pernyataan ketiga tentang layanan X_3 sebagian besar peserta (17 responden, 56,67%) sangat setuju.
4. Sebagian besar peserta memberikan jawaban "setuju" pada pernyataan keempat mengenai layanan X_3 (17 peserta, 56,67%).
5. Sebagian besar peserta memberikan jawaban "sangat setuju" pada pernyataan kelima tentang layanan X_3 (18 peserta, 56,67%).
6. Tanggapan peserta terhadap pernyataan keenam mengenai layanan X_3 sebagian besar peserta, yaitu 13 responden (43,33%) sangat setuju.
7. Respon peserta terhadap pernyataan ketujuh tentang layanan X_3 sebagian besar peserta menyatakan setuju, dengan jumlah 15 responden (50%).

Tabel 9. Data Variabel Fasilitas (X₄)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		JLH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X _{4.1}	11	36,67	12	40	5	16,67	2	6,67	0	0	30	100
2	X _{4.2}	20	66,67	4	13,33	5	16,67	1	3,33	0	0	30	100
3	X _{4.3}	14	46,67	11	36,67	4	13,33	1	3,33	0	0	30	100
4	X _{4.4}	13	43,33	11	36,67	5	16,67	1	3,33	0	0	30	100
5	X _{4.5}	13	43,33	14	46,67	3	10	0	0	0	0	30	100
6	X _{4.6}	13	43,33	10	33,33	3	10	0	0	0	0	30	100
7	X _{4.7}	17	56,67	8	26,67	3	10	2	6,67	0	0	30	100
8	X _{4.8}	19	63,33	8	26,67	1	3,33	2	6,67	0	0	30	100

Sumber: Data penelitian angket.

Berdasarkan Tabel 9 data jawaban responden berdasarkan skala likert yang paling tinggi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sebagian besar orang yang menjawab (12 orang, 40%) setuju dengan pernyataan pertama tentang fasilitas X₄.
2. Sebagian besar orang yang menjawab (20 orang, 66,67%) sangat setuju dengan pernyataan kedua tentang fasilitas X₄.
3. sebagian besar orang yang menjawab (14 orang, 46,67%) sangat setuju dengan pernyataan ketiga tentang fasilitas X₄.
4. Dalam tanggapan mereka terhadap pernyataan keempat tentang fasilitas X₄, sebagian besar orang setuju, yaitu 13 orang (43,33%).
5. Dalam tanggapan mereka terhadap pernyataan kelima tentang fasilitas X₄, sebagian besar orang setuju, yaitu 14 orang (46,47%).
6. Jawaban responden pernyataan keenam mengenai fasilitas X₄ mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 13 responden (43,33%).
7. Tanggapan responden pernyataan ketujuh mengenai fasilitas X₄ kebanyakan responden menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden (56,67%).

8. Respon pernyataan kedelapan mengenai fasilitas X_4 lebih unggul responden menjawab sangat setuju sebanyak 19 responden (63,33%).

Tabel 10. Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1)

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		JLH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$Y_{1.1}$	17	56,67	10	33,33	3	10	0	0	0	0	30	100
2	$Y_{1.2}$	17	56,67	9	30	4	13,33	0	0	0	0	30	100
3	$Y_{1.3}$	15	50	12	40	3	10	0	0	0	0	30	100
4	$Y_{1.4}$	17	56,67	11	36,67	2	6,67	0	0	0	0	30	100
5	$Y_{1.5}$	12	40	13	43,33	4	13,33	1	3,33	0	0	30	100
6	$Y_{1.6}$	14	46,67	12	40	3	10	1	3,33	0	0	30	100
7	$Y_{1.7}$	15	50	10	33,33	4	13,33	0	0	1	3,33	30	100
8	$Y_{1.8}$	13	43,33	12	40	5	16,67	0	0	0	0	30	100

Sumber: Data penelitian angket

Berdasarkan Tabel 10 di atas data jawaban responden berdasarkan skala likert yang paling tinggi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Jawaban responden pernyataan awal tentang kepuasan konsumen Y_1 kebanyakan peserta mengisi sangat setuju sebanyak 17 responden (56,67%).
2. Jawaban responden pernyataan kedua mengenai kepuasan konsumen Y_1 mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden (56,67%).
3. Jawaban responden pernyataan ketiga mengenai kepuasan konsumen Y_1 mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 responden (50%).
4. Jawaban responden pernyataan keempat mengenai kepuasan konsumen Y_1 mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden (56,67%).
5. Jawaban responden pernyataan kelima mengenai kepuasan konsumen Y_1 mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 13 responden (43,33%).

6. Responden terhadap pernyataan keenam tentang kepuasan pelanggan (Y_1) menyatakan bahwa sebagian besar orang sangat setuju, dengan 14 responden (46,67%).
7. Responden terhadap pernyataan ketujuh tentang kepuasan pelanggan (Y_1) menyatakan bahwa sebagian besar orang sangat setuju, dengan 15 responden (50%).
8. Responden terhadap pernyataan kedelapan tentang kepuasan pelanggan (Y_1) menyatakan bahwa sebagian besar orang sangat setuju, dengan 13 responden (43,67%).

Dengan menggunakan SmartPls, hasil observasi ilmiah dengan 30 responden di "Pekan Sarapan Karya Anak Muda" diolah. Langkah-langkah analisis SEMPLS dengan SmartPls adalah sebagai berikut:

Pengukuran Model (Outer Model)

Untuk mengevaluasi model eksternal, validitas dan reliabilitas setiap parameter terhadap variabel latennya diperiksa.

a. Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk melihat apakah instruksi penelitian memiliki kemampuan untuk mengkaji nilai yang diinginkan. Validitas konvergen dan diskriminan adalah dua komponen uji validitas. Dalam validitas konvergen, suatu parameter dianggap valid jika nilai AVEnya di atas 0,5 atau jika semua muatan luar dimensi variabel memiliki nilai muatan lebih besar dari 0,5 dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (Halimah, 2017). Di sisi lain, jika nilai muatan silang dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,7 dianggap baik (Octaviani, 2016).

1. Convergent Validity

Validitas konvergen didefinisikan sebagai korelasi antara struktur parameter dan nilainya. Dalam validitas konvergen, parameter dianggap valid jika nilai AVE (Variasi Rata-rata Diekstraksi) suatu parameter lebih besar dari 0,5 atau jika semua muatan eksternal pada dimensi variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,5. Dengan demikian kemungkinan bahwa metrik ini memenuhi standar validitas konvergen dengan baik (Halimah, 2017). Berikut hasil Tabel 11 *outer loading* dibawah ini.

Tabel 11. *Outer Loading*

No	Kualitas Produk	Harga	Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Konsumen
X _{1.1}	0,761				
X _{1.2}	0,83				
X _{1.3}	0,809				
X _{1.4}	0,741				
X _{1.5}	0,812				
X _{1.6}	0,828				
X _{2.1}		0,909			
X _{2.2}		0,911			
X _{3.1}			0,73		
X _{3.2}			0,757		
X _{3.3}			0,758		
X _{3.4}			0,802		
X _{3.5}			0,813		
X _{3.6}			0,804		
X _{3.7}			0,765		
X _{4.1}				0,748	
X _{4.2}				0,744	
X _{4.3}				0,743	
X _{4.4}				0,746	
X _{4.5}				0,736	
X _{4.6}				0,832	
X _{4.7}				0,745	
X _{4.8}				0,775	
Y _{1.1}					0,772
Y _{1.2}					0,762
Y _{1.3}					0,742
Y _{1.4}					0,862
Y _{1.5}					0,881
Y _{1.6}					0,857

No	Kualitas Produk	Harga	Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Konsumen
Y _{1.7}					0,795
Y _{1.8}					0,829

Sumber: Data diolah, 2025.

Seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 11 Semua nilai beban luar untuk setiap parameter yang digunakan untuk menghitung variabel laten adalah valid karena memenuhi standar atau lebih dari 0,5 (Halimah, 2017).

Tidak itu saja validitas juga dilihat dari nilai AVE. Variabel penelitian ini sudah memiliki nilai $AVE > 0,5$ dapat dilihat hasil AVE pada Tabel 12 dibawah ini.

Tabel 12. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE).

Variabel	Nilai AVE
Kualitas Produk	0,636
Harga	0,828
Pelayanan	0,602
Fasilitas	0,576
Kepuasan Konsumen	0,662

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 12, menunjukkan bahwa nilai AVE memiliki nilai yang lebih besar dari 0,5 untuk setiap variabel, yang menunjukkan bahwa nilai itu valid (Halimah, 2017). Oleh karena itu, dapat dipastikan bahwa data penelitian yang digunakan memenuhi persyaratan validitas konvergen.

2. *Discriminant Validity*

Nilai *cross-loading* setiap variabel digunakan sebagai representasi faktor *cross-loading*, yang digunakan untuk menentukan apakah suatu konstruk memiliki daya diskriminatif yang cukup. Jika nilai *cross-loading* parameter terhadap variabelnya lebih besar daripada nilai *cross-loading* variabel lainnya, maka pengukuran tersebut dianggap diskriminatif (Octaviani, 2016). Hasil *cross loading* dapat dilihat pada Tabel 13 dibawah ini.

Tabel 13. *Cross Loading*

	Kualitas Produk	Harga	Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Konsumen
X _{1.1}	0,761	0,156	0,273	0,218	0,196
X _{1.2}	0,83	0,238	0,387	0,343	0,339
X _{1.3}	0,809	0,483	0,385	0,358	0,434
X _{1.4}	0,741	0,21	0,205	0,239	0,224
X _{1.5}	0,812	0,029	0,049	0,049	0,059
X _{1.6}	0,828	0,448	0,162	0,308	0,278
X _{2.1}	0,429	0,909	0,511	0,671	0,692
X _{2.2}	0,305	0,911	0,605	0,718	0,7
X _{3.1}	0,221	0,325	0,73	0,472	0,455
X _{3.2}	0,367	0,594	0,757	0,741	0,568
X _{3.3}	0,176	0,573	0,758	0,655	0,534
X _{3.4}	0,133	0,332	0,802	0,613	0,486
X _{3.5}	0,338	0,444	0,813	0,567	0,597
X _{3.6}	0,342	0,667	0,804	0,709	0,7
X _{3.7}	0,346	0,321	0,765	0,591	0,574
X _{4.1}	0,511	0,715	0,605	0,748	0,595
X _{4.2}	0,311	0,722	0,429	0,744	0,464
X _{4.3}	0,442	0,728	0,577	0,743	0,564
X _{4.4}	0,142	0,404	0,782	0,746	0,506
X _{4.5}	0,003	0,371	0,578	0,736	0,312
X _{4.6}	0,099	0,453	0,642	0,832	0,499
X _{4.7}	0,352	0,584	0,581	0,745	0,486
X _{4.8}	0,246	0,554	0,679	0,775	0,576
Y _{1.1}	0,465	0,488	0,704	0,593	0,772
Y _{1.2}	0,185	0,423	0,53	0,458	0,762
Y _{1.3}	0,144	0,438	0,622	0,402	0,742
Y _{1.4}	0,174	0,647	0,485	0,458	0,862
Y _{1.5}	0,398	0,761	0,629	0,682	0,881
Y _{1.6}	0,397	0,692	0,523	0,603	0,857
Y _{1.7}	0,457	0,8	0,61	0,696	0,795
Y _{1.8}	0,221	0,622	0,647	0,452	0,829

Sumber: Data diolah, 2025.

Menurut data yang ada di Tabel 13, setiap parameter yang terlibat dalam observasi ilmiah mempunyai nilai cross-loading tertinggi untuk variabel yang dibentuknya. Hasil ini menunjukkan bahwa parameter yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang tinggi dalam membentuk variabelnya masing-masing.

b. Uji Realibitas

Realibitas adalah koefisien yang menunjukkan seberapa konsisten data tersebut. Nilai *realibitas komposit* dan *Alfa Cronbach* dapat digunakan untuk menilai reliabilitas suatu pernyataan. Nilai reliabilitas komposit menguji parameter suatu variabel, dan nilai *Alfa Cronbach* harus lebih besar dari 0,6 agar pernyataan dianggap reliabel (Jordi Dwiputra, 2020). Berikut nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian disajikan pada Tabel 14.

Tabel 14. Nilai *Cronbach's Alpha* dan Nilai *Composite Realibity*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Realibity</i>
Kualitas Produk	0,894	0,930
Harga	0,792	0,792
Pelayanan	0,890	0,897
Fasilitas	0,896	0,900
Kepuasan Konsumen	0,927	0,933

Sumber: Data diolah, 2025

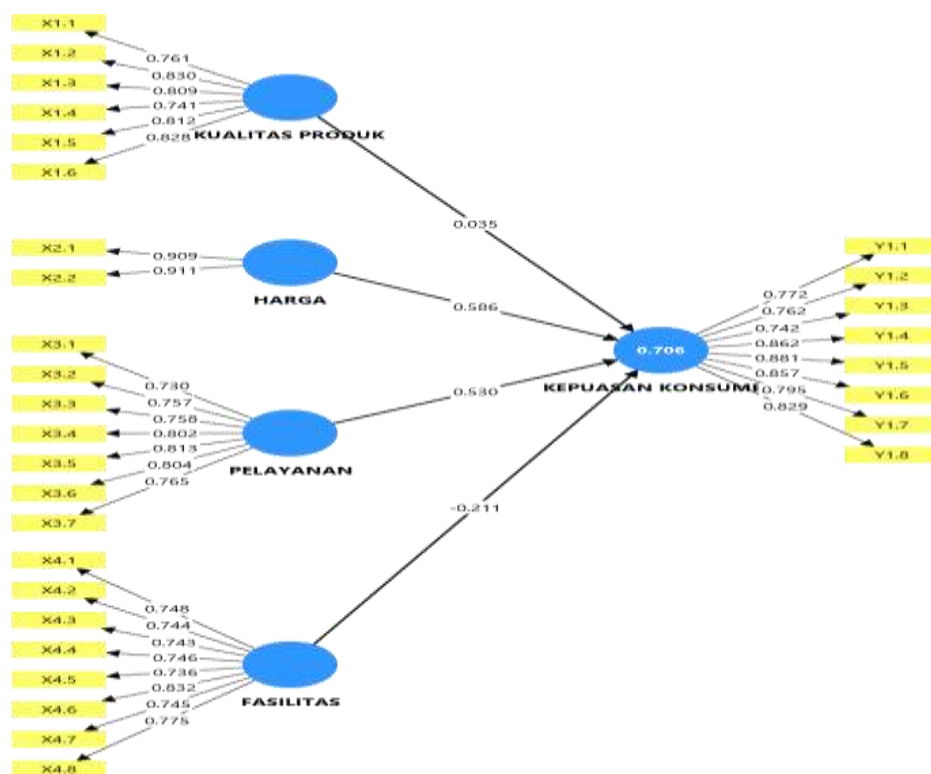
Berdasarkan Tabel 14 di atas dapat diuraikan berdasarkan nilai-nilai yang ada yaitu pengujian *composite reliability* adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk dapat diandalkan karena nilai reliabilitas komposit untuk kualitas produk adalah 0,930 lebih besar dari 0,72.
2. Variabel "harga" dapat diandalkan karena nilai reliabilitas komposit untuk harga adalah 0,792 lebih besar dari 0,7.
3. Variabel pelayanan dapat diandalkan karena nilai reliabilitas komposit untuk layanan adalah 0,897 lebih besar dari 0,7.
4. Nilai reliabilitas komposit variabel "fasilitas" adalah 0,900 lebih besar dari 0,7.

5. Variabel "kepuasan pelanggan" juga lebih baik karena nilai reliabilitas kompositnya adalah 0,933 lebih besar dari 0,7.

Selain itu, nilai *alfa Cronbach* setiap variabel penelitian lebih dari 0,6, yang membuktikan bahwa masing-masing sesuai persyaratan nilai *alfa Cronbach*. Maka dari itu, temuan ini menunjukkan yakni secara keseluruhan, semua variabel penelitian menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi.

Analisis Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 3. Model Struktural PLS Algorithm

Analisis model struktural, juga disebut sebagai pengujian model internal, diuji karena menguji bahwasannya model struktural yang dibuat tepat. Ini dilakukan dengan melihat koefisien determinasi (R^2) dan F^2 selama proses. Uji R^2 mengukur kesesuaian model struktural (*goodness of fit/GOF*). Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Nilai 0,75 menunjukkan hasil yang baik, 0,50

mengkonfirmasi hasil yang sedang, dan 0,25 menyatakan hasil yang lemah. (Ghozali, 2014).

F^2 juga dikenal sebagai ukuran efek, digunakan untuk mengukur pengaruh suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen secara relatif. Perubahan nilai R^2 ketika suatu variabel eksogen dihilangkan dari model dapat digunakan untuk menentukan apakah variabel yang dihilangkan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap struktur endogen. Kriteria *F-Square* menurut Cohen (Juliandi, 2018, halaman 82) sebagai berikut:

1. Jika nilai $F^2 = 0,02$ maka terjadi efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.
2. Jika nilai $F^2 = 0,15$ maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
3. Jika nilai $F^2 = 0,35$ maka efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

Hasil uji R-Square dan F-square dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 15. *R-Square*

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepuasan Konsumen	0,706	0,659

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 15 di atas dapat disimpulkan bahwa pengujian nilai r-square adalah *R-Square Adjusted* model jalur 1 = 0,659. Artinya, ketersediaan ukuran kualitas produk, harga, pelayanan, dan fasilitas dalam menjelaskan kepuasan konsumen adalah sebesar 65,9 % dengan demikian model tergolong baik, sisanya 34,1 % dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

Berdasarkan Tabel 16. *F-Square* dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai $F^2 = 0,003$, maka efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.
2. Variabel harga kepada kepuasan konsumen memiliki nilai $F^2 = 0,469$, maka efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.
3. Variabel pelayanan dengan kepuasan konsumen memiliki nilai $F^2 = 0,328$, maka efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.
4. Variabel fasilitas terkait kepuasan konsumen memiliki nilai $F^2 = 0,035$, maka efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Tabel 16. *F-Square*

	Kualitas Produk	Harga	Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Konsumen
Kualitas Produk					0,003
Harga					0,469
Pelayanan					0,328
Fasilitas					0,035
Kepuasan Konsumen					

Sumber: Data diolah, 2025.

Pengujian Hipotesis / *Direct Effect*

Tujuan analisis efek langsung adalah untuk menguji hipotesis bahwa variabel yang mempengaruhi (eksogen) memiliki efek langsung terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen).

Abdillah (2009) Dijelaskan bahwa nilai-t dan statistik-t dapat dibandingkan untuk mengetahui signifikansi hipotesis. Jika statistik-t lebih besar dari nilai-t (1,96), maka hipotesis didukung atau diterima. Nilai-p juga dapat digunakan untuk menguji hipotesis. Kriteria pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi 5% hipotesis diterima atau ditolak adalah sebagai berikut:

$P\text{-value} < 0,05$: Hipotesis diterima.

$P\text{-value} > 0,05$: Hipotesis ditolak.

Nilai-P adalah nilai kemungkinan bahwa suatu pernyataan data dapat digeneralisasi ke populasi. Nilai ini mencakup 5% keputusan salah dan 95% keputusan benar (Ghozali, 2014). Program *SmartPls* yang berjalan di komputer digunakan untuk melakukan analisis PLS (*Partial Least Square*) yang digunakan dalam penelitian ini, untuk hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 17 dibawah.

Tabel 17. Hasil Uji Hipotesis melalui *Boostrapping*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistic (O/STDEV)	P-Value
Kualitas Produk -> Kepuasan Konsumen	0,035	0,056	0,130	0,273	0,785
Harga -> Kepuasan Konsumen	0,586	0,520	0,296	1,981	0,048
Pelayanan -> Kepuasan Konsumen	0,530	0,529	0,197	2,693	0,007
Fasilitas -> Kepuasan Konsumen	-0,211	-0,145	0,362	0,584	0,559

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 17 di atas terhadap pengaruh masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 ditolak karena koefisien jalur $P\text{-value} = 0,785 > 0,05$ untuk pengaruh langsung kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Ini menunjukkan bahwa X_1 tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y . Hasil ini tidak menunjukkan bahwa kualitas produk tidak penting, sebaliknya, banyak orang yang berpartisipasi dalam penelitian ini mengatakan bahwa kualitas produk baik. Oleh karena itu, kualitas iklan produk dan keamanan produk adalah beberapa faktor lain yang dapat menyebabkan masalah ini.. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh (Izzuddin, 2020) mengenai Pengaruh Kualitas Produk,

Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Hipotesis 2 diterima karena pengaruh langsung harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki koefisien jalur $P\text{-value} = 0,048 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa X_2 memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Y.
3. Hipotesis 3 diterima karena pengaruh langsung pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki koefisien jalur sebesar $P\text{-value} = 0,007 < 0,05$.
4. Hipotesis 4 ditolak karena memiliki koefisien jalur $P\text{-value} = 0,559 > 0,05$ untuk pengaruh langsung fasilitas (X_4) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil ini tidak menunjukkan bahwa fasilitas tidak penting; sebaliknya, masalahnya bukan fasilitasnya, karena banyak responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia cukup baik. Oleh karena itu, hal ini dapat disebabkan oleh variabel tambahan, seperti teknologi dan infrastruktur, desain dan estetika fasilitas. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh (Utari, 2014). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh fasilitas apotek, meskipun fasilitas ini mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, fasilitas apotek mempengaruhi kepuasan pelanggan; penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan kunjungan, kelengkapan fasilitas, tempat parkir yang memadai, dan peralatan. Pelanggan lebih suka fasilitas yang lengkap memiliki lebih dari satu fasilitas karena lebih mudah untuk mengaksesnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Melalui telaah data tersebut, maka dapat ditarik simpulan yakni:

1. Variabel Kualitas Produk tidak terbukti berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Variabel Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Variabel Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
4. Variabel Fasilitas tidak terbukti berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Saran

Hasil analisis ini jelas menunjukkan penelitian ini masih jauh dari sempurna dan menjumpai kekurangan yang dapat diperbaiki. Oleh karena itu, penulis ingin memberikan rekomendasi yang dapat dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya, yaitu bahwa kualitas produk dan fasilitas tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Namun, ini bukan berarti kualitas produk dan fasilitas tidak berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan.

Seiring berjalannya waktu tetap melakukan peningkatan dari kualitas produk maupun fasilitasnya. Dengan disarankan untuk peningkatan kualitas produk seperti penggantian kemasan yang lebih tertutup agar terhindar dari udara kotor dan mudah didaur ulang. Kemudian, untuk peningkatan fasilitas disarankan untuk lebih memperhatikan area makan konsumen agar tetap nyaman dan bersih. Lalu,

membuat dinding batu sebagai pembatas area antara ternak ayam dengan pekan sarapan karya anak muda, agar memberikan kenyamanan para konsumen dan tidak merusak pemandangan sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan Jogiyanto. 2009. Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Abdullah2, L. P. S. I. N. M. A.-F., Didin, , & Perkasa3, H. (2023). Issn : 3025-9495. 1(3).
- Anggia Ayu Lestari1, R. Y., Liantifa3, M., 1, 3Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, & Hatta3, 2Universitas Bung. (2023). Jurnal Ekobistek. 12(2), 587–592. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i2.601>.
- Aprianto, R. A. W. A. N. O. (2023). Pengaruh harga, kualitas produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian indomie di semarang. 21(1), 10–19.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer. 3(1), 1–9.
- Badan pusat statistika persentase-pengeluaran-per-kapita-sebulan-makanan-dan-bukan-makanan-di-daerah-perkotaan-dan-perdesaan-menurut-kabupaten-kota-Sumatera Utara. (2024). <https://sumut.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTc3IzI=/persentase-pengeluaran-per-kapita-sebulan-makanan-dan-bukan-makanan-di-daerah-perkotaan-dan-perdesaan-menurut-kabupaten-kota.html>.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>.
- Budiana, A. G. dan M. S. (2019). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOSERBA X Ardeva Govinaza. 143–152.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE : KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). 3(1), 211–224.
- GHOZALI.I. (2011). Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan partial least square. Badan penerbit U.
- Ghozali, I. (2006). Structural Equation Modelling.Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Badan Penerbit-Undip, Semarang.

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PLS*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Halimah, S. . (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Medical Center ITS dengan Metode Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.
- Hutagalung, Y. M., & Waluyo, H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Kopi Benteng 2 Banyumanik). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(3), 209–215. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27985>.
- Izzuddin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. 6(1), 72–78.
- Jordi Dwiputra, Gatot Prabantoro, SE., M. (2020). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia , Jakarta KEPUASAN KONSUMEN DI COFFEEOGRAPHY JAKARTA PUSAT ”. 1–21.
- Juliandi. (2018). Structural Equation model based partial least square (SEM-PLS). Menggunakan SmartPls. In *Pelatihan SEMPLS Program Pascasarjana*. 1–124.
- Junaedi, D., Redjeki, F., & Priadi, M. D. (2023). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian : studi kasus pada Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Mande-Cianjur. 1(2), 106–120.
- Kotler, P. dan K. (2016). *Marketing Manajemen*. Edisi 14. Global Edision Pearson. Prentice.
- Madiistriyatno, H. (2024). Peran Harga Dan Promosi Mendukung Loyalitas Melalui Kepuasan Pada UMKM Laundry “Harfia” Jakarta Pusat. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8570–8578. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10662>.
- Mawardi, M. (2019). Rambu-rambu Penyusunan Skala Sikap Model Likert untuk Mengukur Sikap Siswa. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 9(3), 292–304. <https://doi.org/10.24246/j.js.2019.v9.i3.p292-304>.
- Octaviani. (2016). Faktor Faktor yang Berpengaruh terhadap Penerimaan dan Penggunaan Sistem Manajemen Pembelajaran Exelsa Universitas Sanata Dharma. Skripsi. Universitas Sanata. Yogyakarta.
- Pangestu, A. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Holat di Kota Rantau Prapat. 1–43.

- Permana, P. H., Sukirman, R. P., & Mutiah, R. (2023). Analisa kualitas produk pada perusahaan manufaktur dalam perspektif islam. 2(2), 96–107.
- Prayogi, P. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Fasilitas dan Tempat di Minum Kopi Medan Johor. 1–43.
- Roscoe. (1982). *Research Methods For Business*. New York. Mc Graw Hill.
- Rustanti, D., Dita Purbowati, Amalia Haris, P., Gracela, Y., & Ariska Lubis, Y. (2023). Literature Review Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Erigo Store). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(4), 823–838. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4.127>.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderating. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.37385/msej.v1i1.7>.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian : Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. 5(1), 67–86.
- Transformation Towards the Ultimate Universitas Sumatera Utara. (n.d.). <https://www.usu.ac.id/id/kehidupan-kampus/wisata-kota-medan>.
- Utari, W. (2014). Pengaruh kualitas layanan, harga, varian obat dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan apotek yakersuda bangkalan. *Jurnal NeO-Bis*, 8(1), 93–105. <https://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/518>.
- Widjoyo, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK, HARGA, PELAYANAN DAN FASILITAS DI PEKAN SARAPAN KARYA ANAK MUDA KECAMATAN PANTAI LABU KABUPATEN DELI SERDANG

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Bacalah dengan seksama butir pernyataan yang tertera dan jawab sesuai dengan pilihan anda.
2. Kuesioner ini diberikan kepada konsumen pasar kamu dengan syarat merupakan konsumen yang pernah melakukan pembelian nasi kuning atau cendol dawet atau makanan lainnya dan pernah mendapatkan pelayanan serta fasilitas.
3. Berilah tanda ceklis untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan terhadap kualitas produk (nasi kuning atau cendol dawet dan yang pernah dikonsumsi), harga, pelayanan dan fasilitas yang anda terima dengan pilihan sebagai berikut :

Keterangan point:

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 | : Sangat Tidak Setuju |
| 2 | : Tidak Setuju |
| 3 | : Netral |
| 4 | : Setuju |
| 5 | : Sangat Setuju |

Karakteristik Responden

- | | |
|----------------|---|
| 1. Nama | : |
| 2. Usia | : |
| a. 17-25 tahun | |
| b. 26-35 tahun | |
| c. >35 tahun | |
| 3. Pendidikan | : |
| a. SD | |
| b. SMP | |
| c. SMA | |
| d. S1 | |
| e. Lainnya | |

4. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
 5. Pekerjaan :
 - a. Petani
 - b. Wiraswasta
 - c. Pegawai Negeri Sipil
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Lainnya
 6. Penghasilan setiap bulan :
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 – 5.000.000
 - c. 5.000.000 – 10.000.000
 - d. Lainnya
 7. Frekuensi Berkunjung (Konsumen) :
 - a. 2x dalam sebulan
 - b. 3x dalam sebulan
 - c. 4x dalam sebulan
 - d. Lainnya
 8. Frekuensi membeli nasi kuning (sebulan) :
 - a. 1x dalam sebulan
 - b. 2x dalam sebulan
 - c. 3x dalam sebulan
 9. Frekuensi membeli cendol dawet (sebulan)
 - a. 1x dalam sebulan
 - b. 2x dalam sebulan
 - c. 3x dalam sebulan
- Alamat Rumah :

	PERNYATAAN	Penilaian				
		1	2	3	4	5
Kualitas Produk						
X _{1.1}	<u>Cita rasa nasi kuning yang pulen.</u>					
X _{1.2}	<u>Cita rasa cendol dawet yang manis.</u>					
X _{1.3}	<u>Ukuran nasi kuning yang medium sudah sesuai dengan harga.</u>					
X _{1.4}	<u>Aroma nasi kuning yang harum</u>					
X _{1.5}	<u>Aroma cendol dawet yang khas pandan.</u>					
X _{1.6}	<u>Kemasan produk sudah higienis.</u>					
Harga						
X _{2.1}	<u>Harga makanan nasi kuning 5 tempu setara dengan Rp 10.000 merupakan harga yang ekonomis dan terjangkau.</u>					
X _{2.2}	<u>Harga cendol dawet 4 tempu setara dengan Rp 8.000, merupakan harga yang ekonomis dan sesuai dengan rasa.</u>					
Pelayanan						
X _{3.1}	<u>Pelayanan pembelian nasi kuning yang ramah dan nyaman.</u>					
X _{3.2}	<u>Pelayanan pembelian cendol dawet yang nyaman dan rapi.</u>					
X _{3.3}	<u>Pemesanan dan pembayaran dikasir yang cekatan.</u>					
X _{3.4}	<u>Penampilan karyawan yang rapi dan wangi.</u>					
X _{3.5}	<u>Pelayanan budaya antri yang teratur.</u>					
X _{3.6}	<u>Memberikan pemahaman mengenai produk.</u>					
X _{3.7}	<u>Penyajian makanan dengan baik.</u>					
Fasilitas						
X _{4.1}	<u>Terdapat informasi mengenai produk.</u>					
X _{4.1}	<u>Musik dan iringan penampilan tradisional yang menarik.</u>					
X _{4.2}	<u>Tempat penukaran alat pembayaran yang memadai.</u>					
X _{4.3}	<u>Tempat parkir yang memadai.</u>					
X _{4.4}	<u>Toilet bersih dan nyaman.</u>					
X _{4.5}	<u>Terdapat tempat ibadah yang memadai.</u>					
X _{4.6}	<u>Terdapat alas tempat duduk yang nyaman dan bersih.</u>					
X _{4.7}	<u>Keasrian desa yang menyejukkan mata.</u>					
Kepuasan Konsumen						
Y _{1.1}	<u>Saya puas dengan kualitas nasi kuning dan pelayanan yang diberikan.</u>					
Y _{1.2}	<u>Saya puas dengan cita rasa cendol dawet beserta dengan pelayanan yang diberikan.</u>					
Y _{1.3}	<u>Saya puas dan akan merekomendasikan kepada khalayak ramai.</u>					
Y _{1.4}	<u>Saya puas dan akan berkunjung kembali.</u>					
Y _{1.5}	<u>Konsumen memberikan nilai unggul untuk kualitas produk dan harga makanan pada nasi kuning.</u>					
Y _{1.6}	<u>Konsumen memberikan nilai unggul untuk kualitas produk dan harga minuman cendol dawet.</u>					
Y _{1.7}	<u>Pelayanan karyawan yang diberikan memberikan kepuasan kepada konsumen.</u>					
Y _{1.8}	<u>Konsumen memberikan nilai unggul pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan secara umum.</u>					

Lampiran 2. Data Identitas Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Siti Nurhasanah	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Wirausaha
2	Elvi susanti lase	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Mahasiswa
3	Eka Rumiati	Perempuan	26-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta
4	Tuti Andriani	Perempuan	26-35 Tahun	S1	Guru
5	tri sugiono	Laki-laki	17-25 Tahun	S1	Mahasiswa
6	Ela	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Mahasiswa
7	VINA	Perempuan	17-25 Tahun	SMA	Karyawan Toko
8	hana	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Pegawai Swasta
9	Mia Cute	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Pegawai Swasta
10	Ridhoandreansyah	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
11	Renny Meisya	Perempuan	26-35 Tahun	S2	Dosen
12	Mawarni	Perempuan	26-35 Tahun	SMA	Wirausaha
13	Indah Sari Triana Girsang	Perempuan	17-25 Tahun	SMA	Assist MUA
14	Nardianti Dewi Girsang	Perempuan	26-35 Tahun	S1	Wirausaha
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	Perempuan	17-25 Tahun	SMA	Wirausaha
16	Vani Mulyani	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Wirausaha
17	Amelia Putri Rangkuti	Perempuan	17-25 Tahun	SMA	Wirausaha
18	Putri nadila	Perempuan	17-25 Tahun	SMA	Mahasiswa
19	Bella Pirnanda	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Wirausaha
20	Julia Arsinta	Perempuan	17-25 Tahun	S1	Mahasiswa
21	Fauzi Akbar Rangkuti	Laki-laki	17-25 Tahun	SMA	Karyawan Toko
22	Elis Damaya	Perempuan	>35 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga
23	JULIANTI	Perempuan	26-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta
24	Diah Ratna	Perempuan	26-35 Tahun	SMA	Perangkat Desa
25	Nur Aini	Perempuan	>35 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga
26	Aminah	Perempuan	17-25 Tahun	SMA	Wirausaha
27	Putri khairani	Perempuan	26-35 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga
28	Fitri malyani	Perempuan	26-35 Tahun	S1	Wirausaha
29	Siti Rahmah	Perempuan	>35 Tahun	S1	Ibu rumah tangga
30	Jumirah	Perempuan	>35 Tahun	S1	Pegawai Swasta

Lampiran 3. Data Pendapatan per Bulan

No	Nama	Pendapatan
1	Siti Nurhasanah	5.000.000 - 10.000.000
2	Elvi susanti lase	< 1.000.000
3	Eka Rumiati	1.000.000 - 5.000.000
4	Tuti Andriani	< 1.000.000
5	tri sugiono	< 1.000.000
6	Ela	< 1.000.000
7	VINA	1.000.000 - 5.000.000
8	hana	1.000.000 - 5.000.000
9	Mia Cute	1.000.000 - 5.000.000
10	Ridhoandreansyah	5.000.000 - 10.000.000
11	Renny Meisya	1.000.000 - 5.000.000
12	Mawarni	1.000.000 - 5.000.000
13	Indah Sari Triana Girsang	< 1.000.000
14	Nardianti Dewi Girsang	1.000.000 - 5.000.000
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	< 1.000.000
16	Vani Mulyani	< 1.000.000
17	Amelia Putri Rangkuti	1.000.000 - 5.000.000
18	Putri nadila	< 1.000.000
19	Bella Pirnanda	1.000.000 - 5.000.000
20	Julia Arsinta	< 1.000.000
21	Fauzi Akbar Rangkuti	< 1.000.000
22	Elis Damaya	< 1.000.000
23	JULIANTI	< 1.000.000
24	Diah Ratna	1.000.000 - 5.000.000
25	Nur Aini	< 1.000.000
26	Aminah	1. 000.000 - 5.000.000
27	Putri khairani	1.000.000 - 5.000.000
28	Fitri malyani	1.000.000 - 5.000.000
29	Siti Rahmah	< 1.000.000
30	Jumirah	< 1.000.000

Lampiran 4. Frekuensi Berkunjung Dalam Sebulan

No	Nama	Frekuensi Berkunjung
1	Siti Nurhasanah	2X dalam sebulan
2	Elvi susanti lase	3x dalam sebulan
3	Eka Rumiati	3x dalam sebulan
4	Tuti Andriani	2X dalam sebulan
5	tri sugiono	1x dalam sebulan
6	Ela	3x dalam sebulan
7	VINA	2X dalam sebulan
8	hana	2X dalam sebulan
9	Mia Cute	2X dalam sebulan
10	Ridhoandreansyah	3x dalam sebulan
11	Renny Meisya	3x dalam sebulan
12	Mawarni	3x dalam sebulan
13	Indah Sari Triana Girsang	2X dalam sebulan
14	Nardianti Dewi Girsang	3x dalam sebulan
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	1x dalam sebulan
16	Vani Mulyani	3x dalam sebulan
17	Amelia Putri Rangkuti	4x dalam sebulan
18	Putri nadila	3x dalam sebulan
19	Bella Pirnanda	3x dalam sebulan
20	Julia Arsinta	2X dalam sebulan
21	Fauzi Akbar Rangkuti	4x dalam sebulan
22	Elis Damaya	2X dalam sebulan
23	JULIANTI	2X dalam sebulan
24	Diah Ratna	2X dalam sebulan
25	Nur Aini	3x dalam sebulan
26	Aminah	3x dalam sebulan
27	Putri khairani	3x dalam sebulan
28	Fitri malyani	2X dalam sebulan
29	Siti Rahmah	2X dalam sebulan
30	Jumirah	2X dalam sebulan

Lampiran 5. Frekuensi Membeli Nasi Kuning Dalam Sebulan

No	Nama	Frekuensi Berkunjung
1	Siti Nurhasanah	2X dalam sebulan
2	Elvi susanti lase	3x dalam sebulan
3	Eka Rumiati	3x dalam sebulan
4	Tuti Andriani	2x dalam sebulan
5	tri sugiono	1x dalam sebulan
6	Ela	3x dalam sebulan
7	VINA	2x dalam sebulan
8	hana	2x dalam sebulan
9	Mia Cute	2x dalam sebulan
10	Ridhoandreansyah	1x dalam sebulan
11	Renny Meisya	2x dalam sebulan
12	Mawarni	1x dalam sebulan
13	Indah Sari Triana Girsang	2x dalam sebulan
14	Nardianti Dewi Girsang	1x dalam sebulan
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	1x dalam sebulan
16	Vani Mulyani	1x dalam sebulan
17	Amelia Putri Rangkuti	2x dalam sebulan
18	Putri nadila	2x dalam sebulan
19	Bella Pirnanda	1x dalam sebulan
20	Julia Arsinta	1x dalam sebulan
21	Fauzi Akbar Rangkuti	2x dalam sebulan
22	Elis Damaya	2x dalam sebulan
23	JULIANTI	2x dalam sebulan
24	Diah Ratna	2x dalam sebulan
25	Nur Aini	1x dalam sebulan
26	Aminah	2x dalam sebulan
27	Putri khairani	1x dalam sebulan
28	Fitri malyani	2x dalam sebulan
29	Siti Rahmah	2x dalam sebulan
30	Jumirah	2x dalam sebulan

Lampiran 6. Frekuensi Membeli Cendol Dawet Dalam Sebulan

No	Nama	Frekuensi Berkunjung
1	Siti Nurhasanah	2x dalam sebulan
2	Elvi susanti lase	3x dalam sebulan
3	Eka Rumiati	3x dalam sebulan
4	Tuti Andriani	2x dalam sebulan
5	tri sugiono	1x dalam sebulan
6	Ela	3x dalam sebulan
7	VINA	1x dalam sebulan
8	hana	3x dalam sebulan
9	Mia Cute	1x dalam sebulan
10	Ridhoandreansyah	3x dalam sebulan
11	Renny Meisya	3x dalam sebulan
12	Mawarni	3x dalam sebulan
13	Indah Sari Triana Girsang	1x dalam sebulan
14	Nardianti Dewi Girsang	1x dalam sebulan
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	1x dalam sebulan
16	Vani Mulyani	3x dalam sebulan
17	Amelia Putri Rangkuti	1x dalam sebulan
18	Putri nadila	3x dalam sebulan
19	Bella Pirnanda	3x dalam sebulan
20	Julia Arsinta	1x dalam sebulan
21	Fauzi Akbar Rangkuti	3x dalam sebulan
22	Elis Damaya	1x dalam sebulan
23	JULIANTI	3x dalam sebulan
24	Diah Ratna	1x dalam sebulan
25	Nur Aini	3x dalam sebulan
26	Aminah	3x dalam sebulan
27	Putri khairani	1x dalam sebulan
28	Fitri malyani	3x dalam sebulan
29	Siti Rahmah	1x dalam sebulan
30	Jumirah	1x dalam sebulan

Lampiran 7. Respon Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.

No	Nama	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{1.6}	Total
1	Siti Nurhasanah	4	5	4	5	4	5	22
2	Elvi susanti lase	5	5	5	5	5	5	25
3	Eka Rumiati	5	5	5	5	5	5	25
4	Tuti Andriani	4	5	5	5	5	5	24
5	tri sugiono	5	5	3	5	5	5	23
6	Ela	4	4	5	5	5	4	23
7	VINA	4	4	4	5	4	5	21
8	hana	5	5	4	4	5	5	23
9	Mia Cute	5	4	4	5	5	4	23
10	Ridhoandreansyah	5	5	4	4	5	4	23
11	Renny Meisya	5	5	5	5	5	5	25
12	Mawarni	3	3	3	3	3	5	15
13	Indah Sari Triana Girsang	5	4	3	5	5	5	22
14	Nardianti Dewi Girsang	4	4	3	5	4	3	20
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	5	5	5	5	5	5	25
16	Vani Mulyani	5	5	4	4	5	5	23
17	Amelia Putri Rangkuti	5	5	5	5	5	5	25
18	Putri nadila	4	4	2	4	4	2	18
19	Bella Pirnanda	4	4	4	4	5	5	21
20	Julia Arsinta	3	4	3	3	4	3	17
21	Fauzi Akbar Rangkuti	1	3	3	3	1	2	11
22	Elis Damaya	4	3	4	2	4	3	17
23	JULIANTI	4	5	4	4	4	4	21
24	Diah Ratna	5	5	5	5	5	5	25
25	Nur Aini	5	5	5	5	5	5	25
26	Aminah	4	5	4	3	4	4	20
27	Putri khairani	5	5	4	5	5	5	24
28	Fitri malyani	4	4	3	4	4	3	19
29	Siti Rahmah	4	4	4	4	4	4	20
30	Jumirah	3	4	5	5	5	5	22
Total Skor		128	133	121	131	134	130	647

Lampiran 8. Respon Responden Terhadap Variabel Harga.

No	Nama	X _{2.1}	X _{2.2}	Total
1	Siti Nurhasanah	4	5	9
2	Elvi susanti lase	5	5	10
3	Eka Rumiati	5	5	10
4	Tuti Andriani	5	5	10
5	tri sugiono	5	2	7
6	Ela	5	4	9
7	VINA	4	4	8
8	hana	5	4	9
9	Mia Cute	5	4	9
10	Ridhoandreansyah	4	4	8
11	Renny Meisya	5	4	9
12	Mawarni	5	5	10
13	Indah Sari Triana Girsang	5	5	10
14	Nardianti Dewi Girsang	4	3	7
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	5	5	10
16	Vani Mulyani	5	4	9
17	Amelia Putri Rangkuti	5	4	9
18	Putri nadila	2	2	4
19	Bella Pirnanda	3	3	6
20	Julia Arsinta	4	4	8
21	Fauzi Akbar Rangkuti	5	5	10
22	Elis Damaya	4	3	7
23	JULIANTI	4	4	8
24	Diah Ratna	5	5	10
25	Nur Aini	5	5	10
26	Aminah	4	4	8
27	Putri khairani	4	3	7
28	Fitri malyani	3	3	6
29	Siti Rahmah	4	4	8
30	Jumirah	3	3	6
	Total Skor	131	120	251

Lampiran 9. Respon Responden Terhadap Variabel Pelayanan.

No	Nama	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	X _{3.6}	X _{3.7}	Total
1	Siti Nurhasanah	5	5	5	4	4	4	4	31
2	Elvi susanti lase	5	5	5	4	5	5	5	34
3	Eka Rumiati	5	5	5	4	5	5	4	33
4	Tuti Andriani	5	5	5	4	5	5	4	33
5	tri sugiono	3	3	3	4	5	2	4	24
6	Ela	5	5	5	4	5	5	4	33
7	VINA	4	4	4	4	4	4	4	28
8	hana	5	5	5	4	5	5	5	34
9	Mia Cute	4	4	4	4	4	4	4	28
10	Ridhoandreansyah	5	5	5	5	5	5	5	35
11	Renny Meisya	5	5	5	4	5	3	5	32
12	Mawarni	4	4	5	4	4	4	4	29
13	Indah Sari Triana Girsang	5	5	4	5	5	5	5	34
14	Nardianti Dewi Girsang	4	4	4	4	5	4	4	29
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	3	5	5	5	5	5	5	33
16	Vani Mulyani	4	4	4	4	4	4	5	29
17	Amelia Putri Rangkuti	5	5	5	5	5	5	5	35
18	Putri nadila	4	3	4	4	4	3	4	26
19	Bella Pirnanda	4	4	3	3	3	3	4	24
20	Julia Arsinta	4	5	5	3	3	2	3	25
21	Fauzi Akbar Rangkuti	5	5	5	5	5	5	5	35
22	Elis Damaya	4	4	4	4	4	4	4	28
23	JULIANTI	5	5	4	4	4	4	4	30
24	Diah Ratna	5	5	5	5	5	5	5	35
25	Nur Aini	5	5	5	5	5	5	5	35
26	Aminah	5	4	4	5	5	5	5	33
27	Putri khairani	5	5	5	5	5	4	5	34
28	Fitri malyani	5	5	5	5	5	3	5	33
29	Siti Rahmah	4	4	4	4	4	4	4	28
30	Jumirah	4	4	3	3	3	3	4	24
Total Skor		135	136	134	127	135	124	133	924

Lampiran 10. Respon Responden Terhadap Variabel Fasilitas.

No	Nama	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{4.7}	X _{4.8}	Total
1	Siti Nurhasanah	4	5	4	4	4	5	4	5	35
2	Elvi susanti lase	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	Eka Rumiati	4	5	4	4	4	3	5	4	33
4	Tuti Andriani	4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	tri sugiono	4	5	5	2	3	2	3	2	26
6	Ela	4	4	4	4	4	4	5	5	34
7	VINA	5	4	4	4	4	4	5	4	34
8	hana	4	5	5	5	5	5	5	4	38
9	Mia Cute	5	5	4	3	4	4	4	4	33
10	Ridhoandreansyah	4	5	5	4	5	4	4	5	36
11	Renny Meisya	4	3	5	3	3	2	5	5	30
12	Mawarni	4	5	4	4	4	4	4	4	33
13	Indah Sari Triana Girsang	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	Nardianti Dewi Girsang	3	5	4	4	4	4	5	5	34
15	NURUL HIDAYAH NASUTION	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	Vani Mulyani	5	5	4	5	5	5	5	5	39
17	Amelia Putri Rangkuti	5	5	5	5	4	5	5	5	39
18	Putri nadila	2	2	2	4	4	3	2	2	21
19	Bella Pirnanda	3	3	3	3	4	3	4	3	26
20	Julia Arsinta	2	5	5	3	5	4	4	5	33
21	Fauzi Akbar Rangkuti	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	Elis Damaya	3	3	3	4	4	4	4	4	29
23	JULIANTI	4	5	4	4	4	4	4	5	34
24	Diah Ratna	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	Nur Aini	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	Aminah	4	4	4	5	4	4	2	5	32
27	Putri khairani	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	Fitri malyani	3	3	3	5	5	5	5	5	34
29	Siti Rahmah	4	4	4	4	4	3	3	4	30
30	Jumirah	3	3	3	3	3	3	3	4	25
Total Skor		122	133	128	126	130	124	130	134	1027

Lampiran 11. Respon Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.

No	Nama	Y _{4.1}	Y _{4.2}	Y _{4.3}	Y _{4.4}	Y _{4.5}	Y _{4.6}	Y _{4.7}	Y _{4.8}	Total
1	Siti Nurhasanah	5	5	4	5	5	5	5	5	39
2	Elvi susanti lase	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	Eka Rumiati	4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	Tuti Andriani	5	5	5	5	5	4	5	4	38
5	tri sugiono	5	3	3	4	3	5	5	3	31
6	Ela	5	4	5	5	5	5	5	5	39
7	VINA	4	5	4	4	4	4	4	4	33
8	Hana	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	Mia Cute	4	4	4	5	4	4	4	4	33
10	Ridhoandreansyah	5	5	5	5	4	5	5	5	39
11	Renny Meisya	5	5	5	5	5	5	4	5	39
12	Mawarni	4	4	4	5	4	4	4	5	34
13	Indah Sari Triana	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	Girsang									
14	Nardianti Dewi	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	Girsang									
15	NURUL									
	HIDAYAH	5	5	5	5	5	5	5	5	
	NASUTION									40
16	Vani Mulyani	5	5	4	5	5	5	5	4	38
17	Amelia Putri	5	5	5	5	5	5	5	4	39
	Rangkuti									
18	Putri nadila	4	5	5	4	2	2	1	4	27
19	Bella Pirnanda	3	3	3	3	3	3	3	3	24
20	Julia Arsinta	3	4	4	4	3	4	3	3	28
21	Fauzi Akbar	5	5	5	5	5	5	5	5	40
	Rangkuti									
22	Elis Damaya	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	JULIANTI	4	5	5	5	4	4	4	4	35
24	Diah Ratna	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	Nur Aini	5	5	5	4	4	5	5	5	38
26	Aminah	5	5	5	5	4	4	4	4	36
27	Putri khairani	5	3	3	3	3	3	3	3	26
28	Fitri malyani	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	Siti Rahmah	3	3	4	4	4	3	4	3	28
30	Jumirah	4	4	4	4	4	4	3	4	31
Total Skor		134	133	132	135	126	129	128	128	1045

Lampiran 12. Outer Loading

No	Kualitas Produk	Harga	Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Konsumen
X _{1.1}	0,761				
X _{1.2}	0,83				
X _{1.3}	0,809				
X _{1.4}	0,741				
X _{1.5}	0,812				
X _{1.6}	0,828				
X _{2.1}		0,909			
X _{2.2}		0,911			
X _{3.1}			0,73		
X _{3.2}			0,757		
X _{3.3}			0,758		
X _{3.4}			0,802		
X _{3.5}			0,813		
X _{3.6}			0,804		
X _{3.7}			0,765		
X _{4.1}				0,748	
X _{4.2}				0,744	
X _{4.3}				0,743	
X _{4.4}				0,746	
X _{4.5}				0,736	
X _{4.6}				0,832	
X _{4.7}				0,745	
X _{4.8}				0,775	
Y _{1.1}					0,772
Y _{1.2}					0,762
Y _{1.3}					0,742
Y _{1.4}					0,862
Y _{1.5}					0,881
Y _{1.6}					0,857
Y _{1.7}					0,795
Y _{1.8}					0,829

Lampiran 13. *Descriminan Validity*

	Kualitas Produk	Harga	Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Konsumen
X _{1.1}	0,761	0,156	0,273	0,218	0,196
X _{1.2}	0,83	0,238	0,387	0,343	0,339
X _{1.3}	0,809	0,483	0,385	0,358	0,434
X _{1.4}	0,741	0,21	0,205	0,239	0,224
X _{1.5}	0,812	0,029	0,049	0,049	0,059
X _{1.6}	0,828	0,448	0,162	0,308	0,278
X _{2.1}	0,429	0,909	0,511	0,671	0,692
X _{2.2}	0,305	0,911	0,605	0,718	0,7
X _{3.1}	0,221	0,325	0,73	0,472	0,455
X _{3.2}	0,367	0,594	0,757	0,741	0,568
X _{3.3}	0,176	0,573	0,758	0,655	0,534
X _{3.4}	0,133	0,332	0,802	0,613	0,486
X _{3.5}	0,338	0,444	0,813	0,567	0,597
X _{3.6}	0,342	0,667	0,804	0,709	0,7
X _{3.7}	0,346	0,321	0,765	0,591	0,574
X _{4.1}	0,511	0,715	0,605	0,748	0,595
X _{4.2}	0,311	0,722	0,429	0,744	0,464
X _{4.3}	0,442	0,728	0,577	0,743	0,564
X _{4.4}	0,142	0,404	0,782	0,746	0,506
X _{4.5}	0,003	0,371	0,578	0,736	0,312
X _{4.6}	0,099	0,453	0,642	0,832	0,499
X _{4.7}	0,352	0,584	0,581	0,745	0,486
X _{4.8}	0,246	0,554	0,679	0,775	0,576
Y _{1.1}	0,465	0,488	0,704	0,593	0,772
Y _{1.2}	0,185	0,423	0,53	0,458	0,762
Y _{1.3}	0,144	0,438	0,622	0,402	0,742
Y _{1.4}	0,174	0,647	0,485	0,458	0,862
Y _{1.5}	0,398	0,761	0,629	0,682	0,881
Y _{1.6}	0,397	0,692	0,523	0,603	0,857
Y _{1.7}	0,457	0,8	0,61	0,696	0,795
Y _{1.8}	0,221	0,622	0,647	0,452	0,829

Lampiran 14. *Construct Reliability dan Validity*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
FASILITAS	0,896	0,9	0,916	0,576
HARGA	0,792	0,792	0,906	0,828
KEPUASAN KONSUMEN	0,927	0,933	0,94	0,662
KUALITAS PRODUK	0,894	0,93	0,913	0,636

Lampiran 15. Mean, Stdv, T-Values, P-Values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistic (O/STDEV)	P-Value
Kualitas Produk -> Kepuasan Konsumen	0,035	0,056	0,13	0,273	0,785
Harga -> Kepuasan Konsumen	0,586	0,52	0,296	1,981	0,048
Pelayanan -> Kepuasan Konsumen	0,53	0,529	0,197	2,693	0,007
Fasilitas -> Kepuasan Konsumen	-0,211	-0,145	0,362	0,584	0,559

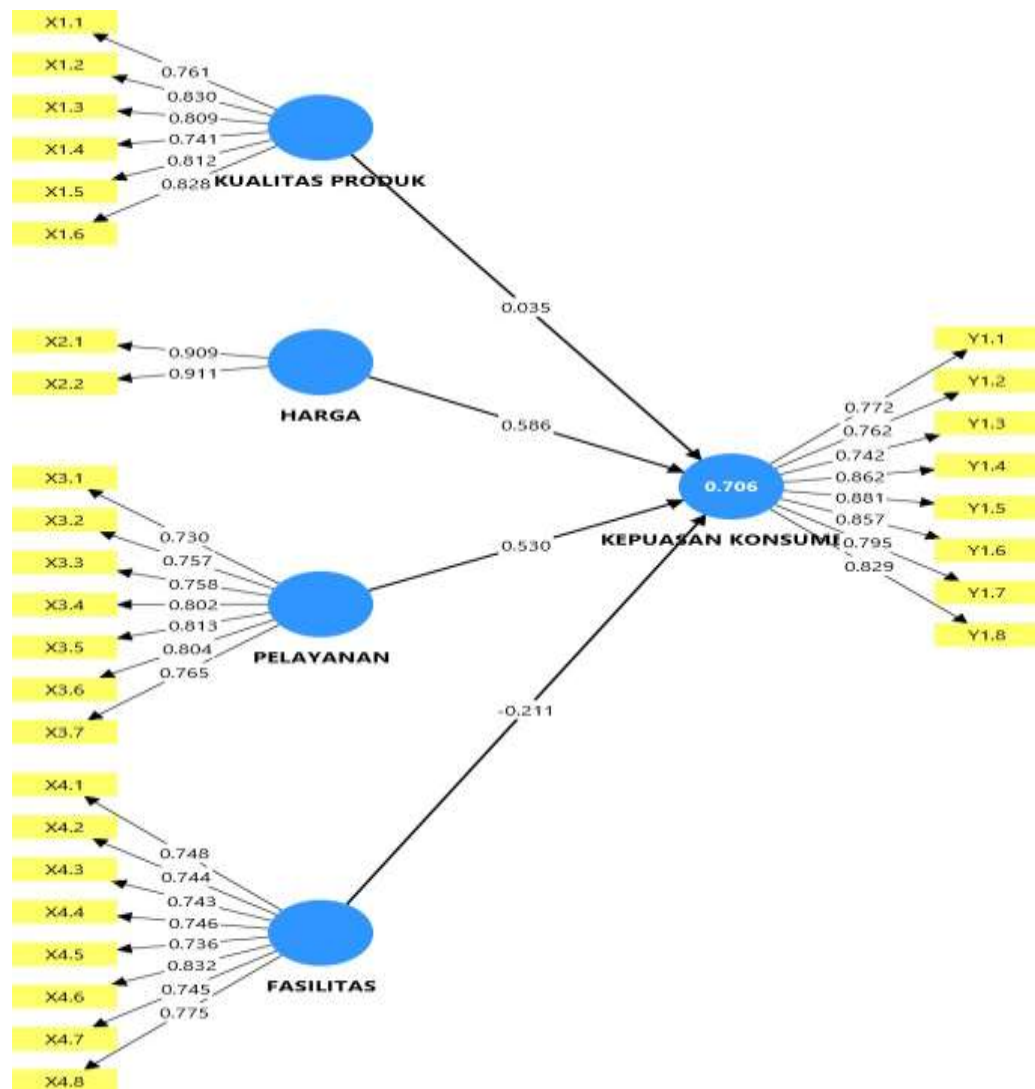
Lampiran 16. R-Square

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepuasan Konsumen	0,706	0,659

Lampiran 17. F-Square

	Kualitas Produk	Harga	Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Konsumen
Kualitas Produk					0,003
Harga					0,469
Pelayanan					0,328
Fasilitas					0,035
Kepuasan Konsumen					

Lampiran 18. Model Struktural



Lampiran 19. Surat Izin Penelitian Di Desa Denai Lama



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mempunyai surat ini agar diutamakan
dalam hal yang bersangkutan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS PERTANIAN

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SKUBAN-PT/AK.Pg/PT/18/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhter Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@https://laperta.umsu.ac.id laperta@umsu.ac.id umsu.ac.id umsu.ac.id umsu.ac.id umsu.ac.id

Nomor : 192/IL3.AU/UMSU-04/F/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Praktik Skripsi Mahasiswa

Medan, 19 Sya'ban 1446 H
18 Februari 2025 M

Kepada Yth:
Kepala Desa Denai Lama

di -
Kecamatan Pantai Labu

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, dalam rangka memenuhi kurikulum pendidikan tinggi di Fakultas Pertanian UMSU Medan, mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya terlebih dahulu harus melakukan praktik skripsi.

Sehubungan dengan itu kami mohon kepada bapak untuk berkenan memberikan izin praktik skripsi dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Fasilitas di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang"** yang dibimbing oleh: Ir. Dewa Putu Siantara, M.MA bagi mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU di bawah ini:

Nama : Endang Sulastri
NPM : 2104300086
Semester/ Jurusan : VII (Tujuh) / Agribisnis

Selanjutnya mengenai ketentuan - ketentuan yang diperlukan akan dipenuhi oleh mahasiswa yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan persetujuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Akhirnya semoga selamatlah kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si
NIDN 0007067109

Tembusan :
1. Yth. Wakil Rektor I UMSU di Medan
2. Peringgal.-



Lampiran 20. Surat Izin Penelitian di Pekan Sarapan Karya Anak Muda



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bina generasi muda yang berakhlak mulia
berprestasi dan berkeadilan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS PERTANIAN

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SKUBAN-PTIAK.Pj/PTIN/2024
Posat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622480 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631903
E: https://laperta.umsu.ac.id laperta@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [u umsumedan](#) [u umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Nomor : 193/IL3.AU/UMSU-04/F/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Praktik Skripsi Mahasiswa

Medan, 19 Sya'ban 1446 H
18 Februari 2025 M

Kepada Yth.:
Pengelola Pekan Sarapan Karya Anak Muda

di -
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, dalam rangka memenuhi kurikulum pendidikan tinggi di Fakultas Pertanian UMSU Medan, mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya terlebih dahulu harus melakukan praktik skripsi.

Sehubungan dengan itu kami mohon kepada bapak untuk berkenan memberikan izin praktik skripsi dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Fasilitas di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang"** yang dibimbing oleh: Ir. Dewa Putu Siantara, M.MA bagi mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU di bawah ini:

Nama : Endang Sulastri
NPM : 2104300086
Semester/ Jurusan : VII (Tujuh) / Agribisnis

Selanjutnya mengenai ketentuan – ketentuan yang diperlukan akan dipenuhi oleh mahasiswa yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan persetujuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Akhirnya semoga selamatlah kita semua. Amin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Asoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si
NIDN 16007067109

Tembusan :
1. Yth. Wakil Rektor I UMSU di Medan
2. Pertinggal.-



Lampiran 21. Surat Balasan Izin Penelitian Desa Denai Lama



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN PANTAI LABU
DESA DENAI LAMA**

Jln. Balai Desa Dsn. II Desa Denai Lama Kode Pos : 20553

Denai Lama, 21 Maret 2025

Nomor : 000.9.6/93
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Izin Melakukan Praktik
Skripsi Mahasiswa
Di Desa Denai Lama Kecamatan Pantai Labu**

Kepada Yth :
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Pertanian**

Dengan hormat,
Menindak lanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Pertanian,
Nomor : 192/II.3.A/UMSU-04/F/2025, Tanggal, 18 Februari 2025, perihal tersebut diatas.

Selanjutnya Nama dibawah ini, Telah Dizinkan Melakukan Praktik Skripsi Mahasiswa dengan
judul " **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan
dan Fasilitas di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli
Serdang**"

Nama : Endang Sulastr
NPM : 2104300086
Semester/Jurusan : VII (Tujuh) /Agribisnis

Demikian surat balasan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan
terimakasih.

Kepala Desa Denai Lama



PARNU, SE

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 22. Surat Balasan Izin Penelitian di Pekan Sarapan Karya Anak Muda



Jl. Perintis Desa Denai Lama, Dusun II, Pantai Labu, Deli Serdang, Sumatera Utara
+6281362549050

Pasar Kamu

Denai Lama, 9 Maret 2025

Nomor : 031/B/PK/III/2025

Perihal : **Balasan Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Pertanian

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Di -

Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat nomor: 193/IL.3.AU/UMSU/-04/F/2025 yang kami terima dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, tentang permohonan izin melakukan praktik skripsi mahasiswa di Pasar Kamu Desa Denai Lama, Kecamatan Pantai Labu.

Maka kami memberikan izin kepada :

Nama : Endang Sulastri

NPM : 2104300086

Semester/Jurusan : VII (Tujuh)/Agribisnis

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga, Pelayanan Dan Fasilitas Di Pekan Sarapan Karya Anak Muda Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang.

Demikian surat balasan ini di buat untuk dapat di penggunaan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Pimpinan Pasar Kamu

Dedi Sofyan

Lampiran 23. Dokumentasi Penelitian



Perizinan penelitian



Pembelian Nasi kuning



Penukaran Alat pembayaran



Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner



Cendol Dawet



Tarian Melayu



Iringan Musik Tradisional



Nasi Kuning



Cendol Dawet