

**PENGARUH KEDEKATAN EMOSIONAL, LOKASI,
PERSEPSI KONSUMEN DAN KELENGKAPAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KOPERASI
KARYAWAN PT.
TASIK RAJA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH

SISKA NOVITA
19.012.00.263

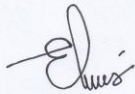
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SISKA NOVITA
NPM : 19.012.00.263
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEDEKATAN EMOSIONAL,
LOKASI, PERSEPSI KONSUMEN DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI
KARYAWAN PT. TASIK RAJA

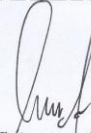
Disetujui

PEMBIMBING I



Elvina, S.Pd, M.Si
NIDN : 0108108101

PEMBIMBING II



Fadzil Hanafi Asnora, S.IKom, MM
NIDN : 0120099103

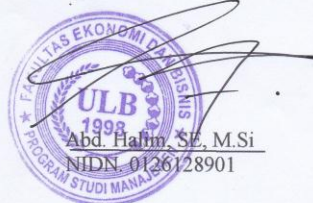
Menyetujui :

DEKAN



Pristiyono, SE, M.Si
NIDN.0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



Abd. Halim, SE, M.Si
NIDN 0126128901

PERNYATAAN

NAMA : SISKANOVITA
NPM : 19.012.00.263
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEDEKATAN EMOSIONAL,
LOKASI, PERSEPSI KONSUMEN DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI
KARYAWAN PT. TASIK RAJA

Dengan ini Penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 31 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



SISKANOVITA
19.012.00.263

ABSTRAK

SISKA NOVITA. NPM. 19.012.00.263. PENGARUH KEDEKATAN EMOSIONAL, LOKASI, PERSEPSI KONSUMEN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI KARYAWAN PT. TASIK RAJA, 2023. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh Kedekatan Emosional, Lokasi, Persepsi Konsumen Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Karyawan PT. Tasik Raja. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan disebar kepada 57 sampel penelitian yaitu konsumen koperasi karyawan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20. Teknik pengujian data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi uji validitas dan reabilitas, Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan Pengujian secara parsial dan simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedekatan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,787 > 2,005$), Hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,145 > 2,005$), Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,439 > 2,005$), Hasil analisis menunjukkan bahwa kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,792 > 2,005$) secara simultan kedekatan emosional, lokasi, persepsi konsumen, dan kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($49,896 > 2,55$)

Kata Kunci : kedekatan emosional, lokasi, persepsi konsumen, kelengkapan produk, dan kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas segala kemudahan yang Allah SWT berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen pada Universitas Labuhanbatu.

Skripsi yang penulis susun memiliki judul yaitu **“PENGARUH KEDEKATAN EMOSIONAL, LOKASI, PERSEPSI KONSUMEN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI KARYAWAN PT. TASIK RAJA”**

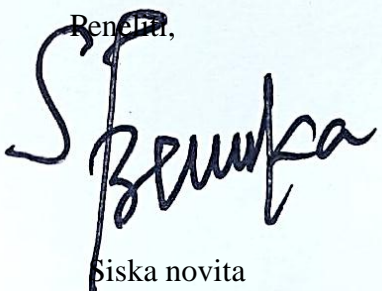
Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.SI, Ph.D, Selaku Rektor Universitas
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abd. Halim, SE, M.Si Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Ibu Elvina, S.Pd, M.Si, selaku pembimbing I yang sudah banyak membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penyusunan

5. Bapak Fadzil Hanafi Asnora, S.IKom, MM, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas labuhanbatu.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis terkhusus rida ayu, sri widyastuti, dhea Imelda, maria dan seluruhnya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan Khususnya dibidang studi Manajemen.

Rantauprapat, 31 Juli 2023

Peneliti,

Siska novita

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	5
1. Batasan Masalah.....	5
2. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teori	10
C. Kerangka Konseptual	25
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
1. Lokasi Penelitian	27
2. Waktu Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel Penelitian	28
1. Populasi	28
2. Sampel.....	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Uji Instrumen Penelitian.....	32
G. Metode Analisis Data	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	41
2. Hasil Deskriptif Responden.....	44
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji	

Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas)	51
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t, Uji f dan Koefisien Determinan)	57
B. Pembahasan	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN KUESIONER.....	73

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	27
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3	Uji validitas	32
Tabel 3.4	Uji reabilitas	36
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.3	Deskriptif Responden Tentang x1.....	45
Tabel 4.4	Deskriptif Responden Tentang x2.....	47
Tabel 4.5	Deskriptif Responden Tentang x3.....	48
Tabel 4.6	Deskriptif Responden Tentang x4.....	49
Tabel 4.7	Deskriptif Responden Tentang y.....	50
Tabel 4.8	Uji multikolinearitas.....	54
Tabel 4.9	Analisis Regresi Berganda	57
Tabel 4.10	Uji Parsial (T)	59
Tabel 4.11	Uji Simultan (F)	60
Tabel 4.12	Determinan.....	61

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
	Gambar 4.1 Struktur organisasi	43
	Gambar 4.2 Uji normalitas	52
	Gambar 4.3 Grafik p-p plot	53
	Gambar 4.4 Heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	70
Lampiran 2	SPSS	73