

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN MEMANFAATKAN STRATEGI BISNIS
(STUDIKASUS KONSUMEN MIE NERAKA
KOTAPINANG)**

SKRIPSI

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



OLEH

**RIRIN WARDIANA
22.012.00.285**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA
NPM
PROGRAM STUDI
JUDUL SKRIPSI

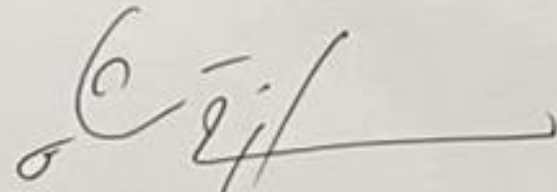
1. RIRIN WARDIANA
2. 22.012.00.285
3. SI-MANAJEMEN
4. PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
MEMANFAATKAN STRATEGI BISNIS
(STUDI KASUS KONSUMEN MIE NERAKA
KOTA PINANG)

RANTAUPRAPAT, 2026

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING

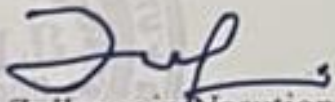

Pristiyono, SE, M.Si
NIDN :0116118301


Rizki Syahputra, Lc, MEI
NIDN :0117058803

Menyetujui :

DEKAN

KA PRODI MANAJEMEN


Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si
NIDN.0116087401


Yuniman Zebua, SE, MM
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA	:	RIRIN WARDIANA
NPM	:	22.012.00.285
PROGRAM STUDI	:	S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	:	PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MEMANFAATKAN STRATEGI BISNIS (STUDI KASUS KONSUMEN MIE NERAKA KOTA PINANG)

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 di kemudian 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, 04 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan



Ririn Wardiana

ABSTRAK

RIRIN WARDIANA. NPM. 22.012.00.285. Pengaruh Persepsi Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memanfaatkan Strategi Bisnis (Studi Kasus Konsumen Mie Neraka Kota Pinang), 2026. Skripsi.

Strategi bisnis adalah rencana induk jangka panjang yang disusun manajemen untuk mencapai tujuan, keunggulan kompetitif, dan pertumbuhan, perkembangan zaman yang semakin meningkat dapat digunakan sebagai strategi bisnis dengan mengoptimalkan media sosial, sehingga akan memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Persepsi Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memanfaatkan Strategi Bisnis (Studi Kasus Konsumen Mie Neraka Kota Pinang). Jumlah sampel sebanyak 97 responden. Penelitian ini menggunakan outer model, inner model, uji hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan Smart pls. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa seluruh nilai *t statistic* penelitian lebih besar dari 1,96 dengan nilai signifikansi 0,05. diperoleh nilai *R Square* untuk persamaan pertama sebesar 0,908 atau 90,08% dan *R Square* untuk persamaan kedua sebesar 0,914 atau 91,40%. Artinya hasil pengujian model struktural diperoleh nilai *R-Square* dalam kategori tinggi

***Kata Kunci* : Persepsi pelangga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan Strategi bisnis**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik, penulis menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar sarjana manajemen, adapun judul penelitian yaitu “Pengaruh Persepsi Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memanfaatkan Strategi Bisnis (Studi Kasus Konsumen Mie Neraka Kota Pinang)”

Didalam penyusunan skripsi ini banyak pihak-pihak yang terlibat didalam terselesaikannya skripsi ini, untuk itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Labuhanbatu
4. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Utama skripsi yang sudah memberikan banyak masukan kepada penulis.
5. Bapak Rizki Syahputra,Lc, MEI, sebagai Dosen Pembimbing Pendamping skripsi yang selalu memberikan kemudahan kepada penulis selama proses skripsi.

6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen yang sudah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman baru yang hanya saya dapatkan selama masa perkuliahan.
7. Teruntuk diri sendiri terimakasih sudah mau berjuang dan terus semangat sampai di titik akhir ini
8. Teruntuk kedua orang tua terimakasih sudah menjadi bagian terpenting memberikan dukungan serta doa untuk penulis
9. Teruntuk orang terkasih (calon suami) terimakasih sudah menjadi pendamping dari proses awal sampai akhir serta selalu memberikan dukungan dan doa
10. Seluruh teman seangkatan yang telah berjuang bersama didalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Rantauprapat, 04 Mei 2026

Penulis



RIRIN WARDIANA

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL	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	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II. LANDASAN TEORI.....	 7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Uraian Teori	10
C. Kerangka Konseptual	23
D. Hipotesis Penelitian.....	23
 BAB III. METODE PENELITIAN	 25
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
1. Lokasi Penelitian	25
2. Waktu Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian	26
1. Populasi	26
2. Sampel	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Uji Instrumen Penelitian	30
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 34
A. Hasil Penelitian	34
1. Gambaran Perusahaan	34
2. Hasil Deskriptif Responden.....	35
3. Hasil analisis.....	37
B. Pembahasan.....	46
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	 51
A. Kesimpulan	51

B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN KUESIONER.....	55

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	25
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1	Outer loading	39
Tabel 4.2	Discriminan variabel	40
Tabel 4.3	Cross loading	41
Tabel 4.4	Composite reliability	42
Tabel 4.5	Cronbach alpha	43
Tabel 4.6	R square	43
Tabel 4.7	Bootstraping	45

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
	Gambar 4.1 Grafik karakteristik respon.....	35
	Gambar 4.2 Grafik karakteristik respon.....	36
	Gambar 4.3 Grafik karakteristik respon.....	37
	Gambar 4.4 Outer modal	38

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
	Lampiran I Kuesioner	
	Lampiran II Hasil smart pls	55
	Lampiran III Recap	59
	Lampiran IV Navigation Smart Pls	60
	Lampiran V Complete Smart Pls	60
	Lampiran VI Complete Chart	73