

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KEDAI KOPI 66 SELOPANGGUNG KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Wira Setiyorining Yayuk

9.313.023.15

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2022

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KEDAI KOPI 66 SELOPANGGUNG KEDIRI**

WIRA SETIYORINING YAYUK

NIM 931302315

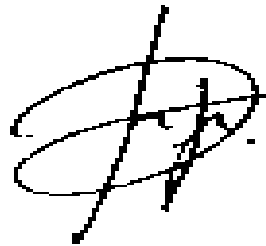
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
19771225 200901 2 006

NOTA DINAS

Nomor :

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Kediri, 31 Januari 2022

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7-Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : WIRA SETIYORINING YAYUK

NIM : 931302315

Judul : **PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI KOPI 66
SELOPANGGUNG KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa
skripsi telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana Strata
Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya. Dengan
harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang
Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan
terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
19771225 200901 2 006

NOTA PEMBIMBING

Nomor :

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Kediri, 21 Februari 2022

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7-Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : WIRA SETIYORINING YAYUK

NIM : 9.313.023.15

Judul : **PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI KOPI 66
SELOPANGGUNG KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 16 Februari 2022 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.
19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
19771225 200901 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KEDAI KOPI 66 SELOPANGGUNG KEDIRI**

WIRA SETIYORINING YAYUK

NIM : 9.313.023.15

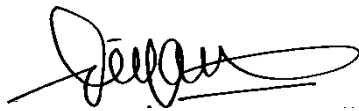
Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 16 Februari 2022

Tim Penguji,


1. Penguji Utama

Dijan Novia Saka, SE., MM.
NIDN. 0714127001


(.....)

2. Penguji I

Achmad Munif, SE., MM.
NIP. 19691025 200312 1 001


(.....)

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
NIP. 19771225 200901 2 006


(.....)

Kediri, 21 Februari 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرِ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿١٢﴾

Artinya:

“Dan sesungguhnya telah kami berikan hikmah kepada Luqman, yaitu:”Bersyukurlah kepada Allah. Dan barangsiapa yang bersyukur (kepada Allah), maka sesungguhnya ia bersyukur untuk dirinya sendiri; dan barangsiapa yang tidak bersyukur, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

_Qs. Luqman:12 _

Rasa puas yang sesungguhnya yakni dengan rasa syukur. Mensyukuri apapun yang terjadi. Dan kepuasan yang sesungguhnya yakni terletak pada upaya, bukan dalam pencapaian, upaya penuh adalah kemenangan penuh.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas semua keridhaan-Nya dan izin-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk kedua orang tua yang saya cintai. Bapak Jinal dan Almh. Ibu Solik, yang selalu membimbing dan mendoakan dengan penuh ketulusan hingga saya mampu sampai seperti ini. Dan adik-adik yang saya sayangi Dimas Agung Setyawan dan Anggar Ageng Setiyo Ningrum yang selalu memberikan dukungannya kepada saya.
3. Yth. Bapak dan Ibu dosen IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya.
4. Untuk Bapak Achmad Munif, SE., MM selaku pembimbing I dan Bu Sri Anugrah Natalina, SE., MM selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan membimbing saya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk keluarga besar yang selalu mendoakan, mendukung, selalu memberi semangat dan tidak pernah lelah menasehatiku hingga aku mampu mencapai kesuksesan saat ini.
6. Sahabat-sahabatku Lely, Lukita, Ahmad, Efendi, Binti dan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang setia dan selalu memberiku semangat, mendoakan serta memotivasiku hingga saya mampu menyelesaikan sampai tahap ini.

7. Buat seseorang yang sampai saat ini setia menemani, memberi semangat dan mendoakan saya.

8. Almamater tercinta IAIN Kediri.

9. Seluruh pembaca yang budiman, yang menyayangi sesama insan.

Tiada kata yang mampu terucap kecuali ucapan terima kasih atas segala bantuan dan dorongan serta doanya.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WIRA SETIYORINING YAYUK
NIM : 9.313.023.15
Jurusan : EKONOMI SYARI'AH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Universitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi **“Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri bukan merupakan hasil jiplakan atau plagiat dari karya orang lain karena hal tersebut melanggar etika yang berlaku dalam kaidah keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ternyata terdapat pelanggaran tulisan terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada kalimat dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Kediri, 21 Februari 2022

Penulis

WIRA SETIYORINING YAYUK

ABSTRAK

Yayuk, Wira Setiyorining. Dosen Pembimbing Achmad Munif, SE., MM dan Sri Anugrah Natalina, SE., MM: Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri.

Kata Kunci: Faktor Emosional dan Kepuasan Konsumen

Skripsi yang membahas tentang pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan konsumen, ini dilatar belakangi semakin banyaknya perkembangan bisnis kafe yang ada di Kediri terutama yang ada di daerah Selopanggung dengan mengambil nuansa alam. Dari pencarian di *google* konsumen lebih banyak memilih Kedai Kopi 66 untuk dijadikan tempat bersantai. Dalam penelitian ini konsumen lebih tertarik ke Kedai Kopi 66 Selopanggung dikarenakan faktor emosional yang akhirnya menciptakan rasa puas di hati mereka. Kepuasan konsumen ditandai dengan pernah mendatangi tempat tersebut atau melakukan pembelian lebih dari 1x.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui faktor emosional di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri; 2) Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri; 3) Untuk mengetahui pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan metode kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian diskriptif. Populasi dalam penelitian ini yang sudah pernah mengunjungi lebih dari 1x yakni sebanyak 180 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* sehingga yang menjadi responden dalam pengambilan sampel memiliki karakteristik tertentu. dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel menggunakan perhitungan rumus *Slovin* sehingga menghasilkan responden sebanyak 124 responden dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket/kuesioner. Kemudian dilakukan analisa data berupa statistik deskriptif, uji normalitas, uji hipotesis, uji korelasi, dan uji regresi sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS 23.

Hasil dari penelitian ini, peneliti menunjukkan bahwa variabel faktor emosional (X) berdasarkan indikator rasa senang, rasa bangga, rasa percaya diri, dan rasa nyaman termasuk kategori baik (59,8%), sedangkan variabel kepuasan konsumen (Y) dengan indikator konfirmasi harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi termasuk ke dalam kategori baik (68,7%). Selanjutnya untuk pengaruh antara faktor emosional dan kepuasan konsumen terdapat pengaruh yang signifikan ($6,031 > 1,657$). Sedangkan setiap peningkatan kepuasan konsumen sebesar 1% maka angka faktor emosional juga akan meningkat sebesar 0,651. Pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y ialah sebesar 66,4% sedangkan 33,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini yakni, kualitas produk, kualitas layanan, harga dan biaya.

KATA PENGANTAR



Puji syukur *Alhamdulillah* penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan penuh barokah. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, yang memberikan syafa'at serta memberikan jalan penerangan kepada seluruh umat, yang membukakan pintu ilmu pengetahuan dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang yakni *Ad Dinul Islam*.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE., MM selaku pembimbing I dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE., MM selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

5. Mas Ansen Niekhalies Subangun, ST selaku owner Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri beserta seluruh partner kerjanya, terutama pada konsumen Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. Ayah dan Almh. Ibu serta adik-adik saya yang selalu dengan sabar memotivasi, mencurahkan kasih sayang, dan memberikan tetesan keringatnya sacara cuma-cuma kepada penulis untuk menuntut ilmu.
7. Sahabat-sahabatku terima kasih telah memberikan dukungan selama ini dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca jika ada kekurangan dan kesalahan mohon memberikan kritik dan saran demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang beripat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. *Aamiin yaa rabbal'alamin.*

Kediri, 21 Februari 2022

WIRA SETIYORINING YAYUK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	13
E. Hipotesis Penelitian	13
F. Penelitian Terdahulu	14
G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	16

BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Faktor Emosional	18
B. Kepuasan Konsumen	21
C. Hubungan Antara Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Definisi Operasional	27
C. Lokasi Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Instrumen Penelitian	31
H. Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Deskripsi Data	42
BAB V PEMBAHASAN	59
A. Faktor Emosional di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri	59
B. Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri	62
C. Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri	65
BAB VI PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69

B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kafe Selopanggung dengan Rating Tertinggi, Ulasan dan Pengikut Terbanyak	6
Tabel 1.2 Perbedaan Kedai Kopi 66, View Forest dan Warung Pinus	7
Tabel 1.3 Rata-Rata Konsumen Di Kedai Kopi 66, View Forest dan Warung Pinus (WANUS).....	9
Tabel 1.4 Frekuensi Pembelian Konsumen di Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri	10
Tabel 1.5 Alasan Kepuasan Konsumen Mengunjungi Kedai Kopi 66 Selopanggung Kediri	11
Tabel 3.1 Operasional Variabel Faktor Emosional (X)	28
Tabel 3.2 Indikator Variabe Kepuasan Konsumen (Y)	28
Tabel 3.3 Kriteria Koefisien Korelasi	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Faktor Emosional (X)	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Faktor Emosionall (X) (Sebelum Menghilangkan Yang Tidak Valid)	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Faktor Emosional (X) (Sesudah Menghilangkan Yang Tidak Valid)	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Amgket Kepuasan Konsumen (Y)	45

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) (Sebelum Menghilangkan Yang Tidak Valid)	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) (Sesudah Menghilangkan Yang Tidak Valid)	46
Tabel 4.7 Deskriptif Statistik Hasil Angket Variabel Emosional	47
Tabel 4.8 Kategorisasi Data Variabel Emosional	48
Tabel 4.9 Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.10 Kategorisasi Data Variabel Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Normalitas Dengan <i>Skewness</i> Dan <i>Kurtosis</i> ..	51
Tabel 4.12 Uji Auto Korelasi	54
Tabel 4.13 Analisis Korelasi	55
Tabel 4.14 Dasar Pengambilan Keputusan Derajat Hubungan Nilai <i>Person Correlation</i>	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	56
Tabel 4.16 Uji T	57
Tabel 4.17 Uji Determinasi	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Konsultasi	73
Lampiran 2 Daftar Konsultasi	74
Lampiran 3 Lembar Kuesioner	76
Lampiran 4 Hasil Angket Faktor Emosional	79
Lampiran 5 Hasil Angket Kepuasan Konsumen	82
Lampiran 6 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Faktor Emosional (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)	85
Lampiran 7 Lembar Izin Riset/Penelitian	86
Lampiran 8 Lembar Balasan Penelitian	87
Lampiran 9 Dokumentasi	88