

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN PENGALAMAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE ATARI SEAFOOD &
PECEL LELE DI KOTA SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

**SELVIA PRASTIKA KIRANA
NPM : 1810061201183**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2022**

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN PENGALAMAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE ATARI SEAFOOD &
PECEL LELE DI KOTA SUNGAI PENUH**

SELVIA PRASTIKA KIRANA

Pembimbing Utama : EDIA SATRIA, S.E., MM.,
Program studi : Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1). Untuk mengetahui pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Atari Seafood & Pecel Lele Di Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya secara parsial. 2). Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Atari Seafood & Pecel Lele Di Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya secara parsial. 3). Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Atari Seafood & Pecel Lele Di Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya secara parsial. 4). Untuk mengetahui pengaruh Produk, Harga dan Label Halal terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Atari Seafood & Pecel Lele Di Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya secara simultan

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen dan pengunjung dari Cafe Atari Seafood & Pecel Lele Di Kota Sungai Penuh yang jumlahnya tidak diketahui, maka didapatkan ukuran sampel sebanyak 80 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : Terdapat pengaruh antara produk terhadap Kepuasan Konsumen yang dibuktikan oleh $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} yang mana $2,865 > 1,991$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen yang dibuktikan oleh $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} yang mana $0,344 > 1,991$ dan signifikan $0,732 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara pengalaman terhadap Kepuasan Konsumen yang dibuktikan oleh $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} yang mana $0,985 > 1,991$ dan signifikan $0,328 < 0,05$. Secara bersama sama terdapat pengaruh antara Produk, harga dan pengalaman terhadap Kepuasan Konsumen yang dibuktikan dimana $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $19,125 > 2,72$ dan $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dimana artinya Produk, harga dan pengalaman secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Atari Seafood & Pecel Lele Cafe Kota Sungai Penuh. Besarnya Produk, harga dan pengalaman secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen Pada Atari Seafood & Pecel Lele Cafe Kota Sungai Penuh. Nilai R^2 sebesar 0,430 jika dipersenkan menjadi 43,1%. Sisanya sebesar 56,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: Produk, Harga dan Pengalaman, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF PRODUCTS, PRICES AND EXPERIENCES ON
CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE ATARI SEAFOOD &
CATFISH PECEL IN THE RIVER CITY IS FULL**

SELVIA PRASTIKA KIRANA

Main Advisor : EDIA SATRIA, S.E., MM.,

Study program : Marketing Management

Kerinci Natural High School of Economics

ABSTRACT

This study aims to determine: 1). This study aims to determine the effect of the product on consumer satisfaction at Atari Seafood & Pecel Lele Cafe in Sungai Penuh City and how big the effect is in a partial way. 2). To find out the effect of price on consumer satisfaction at Atari Seafood & Pecel Lele Cafe in Sungai Penuh City and how big the effect is in a partial way. 3). To find out the effect of Experience on Consumer Satisfaction at Atari Seafood & Pecel Lele Cafe in Sungai Penuh City and how big the influence is in a partial way. 4). To find out the effect of Halal Products, Prices and Labels on Consumer Satisfaction at Atari Seafood & Pecel Lele Cafe in Sungai Penuh City and how big the effect is simultaneously

The population in this study is the total number of consumers and visitors from Cafe Atari Seafood & Pecel Lele in Sungai Penuh City, so the sample size is 80 respondents. Based on the results of the study indicate that: There is an influence between the product on customer satisfaction again as evidenced by t count $>$ from t table which is $2.865 > 1.991$ and significant $0.000 < 0.05$. There is an influence between price on consumer satisfaction as evidenced by t count $>$ from t table which is $0.344 > 1.991$ and significant $0.732 < 0.05$. There is an influence between experience on consumer satisfaction as evidenced by t count $>$ from t table which is $0.985 > 1.991$ and significant $0.328 < 0.05$. Together there is an influence between product, price and experience on consumer satisfaction as evidenced where f count $>$ f table is $19.125 > 2.72$ and $0.000 < 0.05$, then H_a is accepted and H_o is rejected which means that product, price and experience together have an effect Significantly on Consumer Satisfaction at Atari Seafood & Pecel Lele Cafe in Sungai Penuh City. The magnitude of the product, price and experience together towards Consumer Satisfaction at Atari Seafood & Pecel Lele Cafe Sungai Penuh City. The value of R^2 is 0.430 if the percentage becomes 43.1%. The remaining 56.9% is influenced by other variables that cannot be discussed in this study.

Keywords: Product, Price and Experience, Consumer Satisfaction