

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,FAKTOR EMOSIONAL
DAN TESTIMONI ORANG LAIN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DODOL KENTANG INSANI MANDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :
PRETTI SAGITA
MELIFIA LIANTIFA,S.P.,M.Si

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR EMOSIONAL DAN
TESTIMONI ORANG LAIN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DODOL KENTANG INSANI MANDIRI**

PRETTI SAGITA

Pembimbing : Melifia Liantifa, S.P,M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dodol Kentang Insani Mandiri. 2) Pengaruh Faktor Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Dodol Kentang Insani Mandiri. 3)Pengaruh Testimoni terhadap Kepuasan Konsumen Dodol Kentang Insani Mandiri. 4) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Testimoni orang lain terhadap Kepuasan Konsumen Dodol Kentang Insani Mandiri. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Dodol Kentang Insani Mandiri. Selanjutnya penetapan jumlah sampel dengan *accidental sampling* yaitu didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul diobjek. Maka didapat ukuran sampel sebanyak 75 Responden dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Dodol Kentang Insani Mandiri Sebesar 17,1%. 2)Faktor Emosional Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Dodol Kentang Insani Mandiri Sebesar 12,2%. 3) Testimoni terhadap Kepuasan Konsumen Dodol Kentang Insani Mandiri Sebesar 2%. 4) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Testimoni Orang Lain Terhadap Kepuasan Pelanggan Dodol Kentang Insani Mandiri Sebesar 31,3%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Testimoni dan Kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, EMOTIONAL FACTORS AND
TESTIMONY OF OTHERS ON CONSUMER SATISFACTION OF
DODOL KENTANG MANDIRI INSANI***

PRETTI SAGITA

Adviser : Melifia Liantifa, S.P,M.Si

High School of Economics (STIE) Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) The effect of service quality on consumer satisfaction Dodol Kentang Insani Mandiri. 2) The Influence of Emotional Factors on Consumer Satisfaction Dodol Kentang Insani Mandiri. 3) The Effect of Testimonials on Consumer Satisfaction Dodol Kentang Insani Mandiri. 4) The Influence of Service Quality, Emotional Factors and Testimonials of Others on Consumer Satisfaction Dodol Kentang Insani Mandiri. The population in this study were Insani Mandiri Dodol Potato Customers. Furthermore, the determination of the number of samples by accidental sampling is based on the fact that they happen to appear in the object. Then obtained a sample size of 75 respondents with purposive sampling technique using a questionnaire. Based on the results of the study, it shows that: 1) Service Quality Has a Significant Influence on Consumer Satisfaction Dodol Potato Insani Mandiri 17,1%. 2) Emotional Factors Have a Significant Influence on Consumer Satisfaction Dodol Potato Insani Mandiri of 12,2%. 3) Testimony on Consumer Satisfaction of Dodol Insani Mandiri Potatoes of 2%. 4) The Effect of Service Quality, Emotional Factors and Other People's Testimonials on Customer Satisfaction of Dodol Potato Insani Mandiri of 31,3%.

Keywords: Service Quality, Emotional Factors, Testimonials and Customer Satisfaction