PENGARUH NILAI HEDONIS DAN NILAI UTILITARIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PERILAKU KONSUMEN PADA RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S DI KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Diajukan Oleh :

MERLYN OKTAVIA

1510521047

Pembimbing : Asmi Abbas, S.E., M.M

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

APRIL 2019

No. Alumni Universitas	**Merlyn Oktavia**	No. Alumni Fakultas

a) Tempat/Tgl Lahir: Padang/ 20 Oktober 1997, b) Nama Orang Tua: Leonardus Waruwu dan Magdalena Simanjuntak, c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1510521047, f) Tanggal Lulus: 11 April 2019, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,09 i) Lama Studi: 3 Tahun 8 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Jundul Bukit Karan Gg Rajawali III No.17 RT04 RWVI Kelurahan Rawang Kecamatan Padang Selatan Kota Padang

PENGARUH NILAI HEDONIS DAN NILAI UTILITARIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PERILAKU KONSUMEN PADA RESTORAN CEPAT SAJI MC'DONALD'S DI KOTA PADANG

Skripsi Oleh : Merlyn Oktavia

Pemimbing : Asmi Abbas, S.E.,M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai hedonis dan nilai utilitarian melalui kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku konsumen pada restoran cepat saji McDonald's di Kota Padang. Populasi pada penelitian ini adalah Pelanggan McDonald's di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan kriteria atau karakteristik pelanggan yang pernah mengunjungi McDonald's di Kota Padang minimal tiga kali. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 150 pelanggan McDonald's di Kota Padang. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16 dan *SmartPLS* (*Partial Least Square*) versi *3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai hedonis dan nilai utilitarian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai hedonis dan nilai utilitarian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku, kepuasan pelanggan memediasi hubungan nilai hedonis dan nilai utilitarian terhadap niat perilaku.

Kata Kunci : **Nilai Hedonis, Nilai Utilitarian, Kepuasan Pelanggan, Niat Perilaku**

Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal **11 April 2019**

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Asmi Abbas, S.E., M.M	Dr. Vera Pujani, S.E., M.M.tech	Dr. Eri Besra, S.E., M.M

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS JURUSAN MANAJEMEN

Dr. Verinita, S.E., M.Si
NIP. 197208262003122004

TandaTangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	TandaTangan
No. Alumni Universitas	Nama	TandaTangan