

SKRIPSI

**Analisis Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Di
Glen Coffe & Resto Glenmore**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Evi Wahyuni
NIM . 1710411009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Wahyuni
NIM : 1710411009
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Di Glen Coffe & Resto Glenmore; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Februari 2021
Yang menyatakan,



Evi Wahyuni
NIM. 17.10.411.009

SKRIPSI

**Analisis Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Di
Glen Coffe & Resto Glenmore**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**Evi Wahyuni
NIM . 1710411009**

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Feti Fatimah, SE, MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izudin, SE, MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Di Glen Coffe & Resto Glenmore, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Evi Wahyuni
NIM : 17104110009
Hari : Jumat
Tanggal : 30 April 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Anggota 1,
Feti Fatimah, SE, MM
NPK 0725057901

Anggota 2,
Ahmad Izudin, SE, MM
NIDN 0707109002

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001

Ketua Jurusan,


Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK. 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Di Glen Coffe & Resto Glenmore".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi,SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Feti Fatimah, SE, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izudin, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Budi Santoso. SE,MM, M.Ak, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.



Jember, Februari 2021
Penyusun

Evi Wahyuni

PERSEMBAHAN

Sujud sykur-ku persembahkan pada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya pesembahkan untuk :

1. Allah SWT atas seala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang telah diberikan dengan segala kemudahan sehingga dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala tuntunan hidup.
3. Ibu Sumini dan Bapak Madori saya tercinta yang telah memberika kasih sayang, selalu mendoakan dan mendukungku dalam halapapun serta selalu memberi motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini.
4. Kakak saya Ema riskiana dan Hendrik santoso yang sangat saya sayangi yang selalu memberi dukungan, semangat dan setia menjadi penghiburku.
5. Keponakanku Vita dan Vistan yang saya sayangi dan selalu memberi dukungan.
6. Maheni Ika Sari, SE.,MM. Selaku Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam ampegurusan skripsi.
7. Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Nursaidah,SE.,MM selaku Sekretaris Program Sudi Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
8. Feti Fatimah, SE, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izudin, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemn A 2017 dan sahabat suka maupun duka saya, Kamu yang saat ini bersamaku, Trio Semprul (Ersa aulia rahmati, Reri Herawati) dan Sabilla yustika teman tidurku.
- 10.Untuk kepengurusan KSPM yang telah memberi banyak pelajaran, pengalaman dan membantu dalam berkarya dalam organisasi.
- 11.Untuk kepengurusan HIMAJEMEN yang telah memberi banyak pelajaran, pengalaman dan membantu dalam berkarya dalam organisasi.
- 12.Teman-teman seperjuangan angkatan 2017.
- 13.Untuk kakak tingkat 2014 dan kakak tingkat 2016 yang sudah banyak membantu, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.
- 14.Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.2 Tinjauan Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Identifikasi Variabel.....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.3 Desain Penelitian	27
3.4 Jenis Data	28
3.5 Populasi Dan Sampel.....	28
3.6 Teknik Aanlisis Data	29
3.7 Analisis Regesi Linear Berganda	31
3.8 Uji Hipotesis	31
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	36
4.1.2 Struktur Organisasi	36

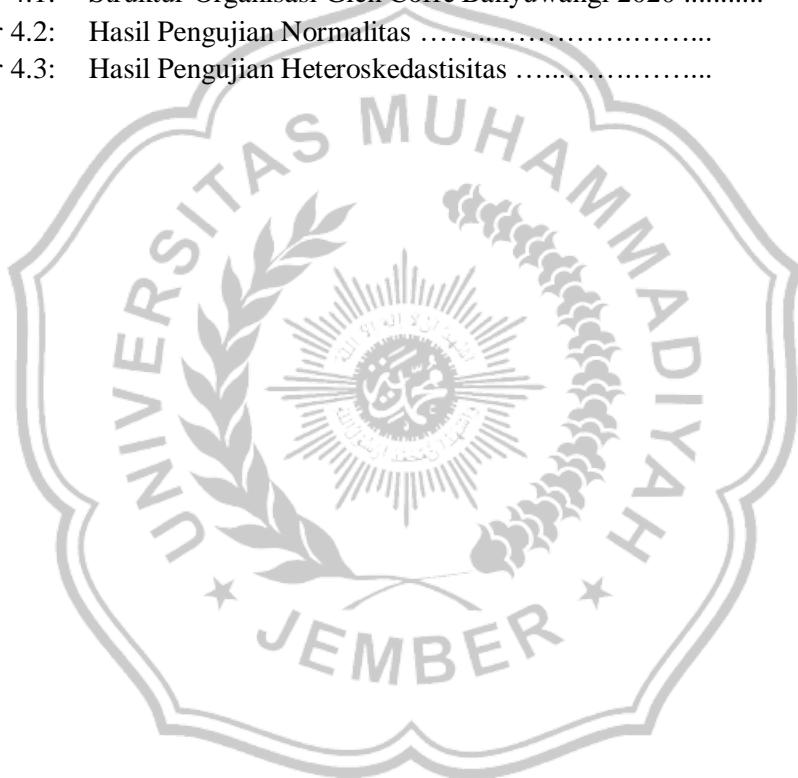
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	37
4.1.4 Visi & Misi Perusahaan	37
4.1.5 Sistim Upah	38
4.2 Analisis Data	38
4.2.1 Diskriptif Statistik Responden	38
4.2.2 Diskriptif Variabel Penelitian	39
4.2.2.1 Harga (X1)	39
4.2.2.2 Kepercayaan Konsumen (X2)	40
4.2.2.3 Kualitas Layanan (X3)	42
4.2.2.4 Keputusan berkunjung (Y)	43
4.2.3 Uji Instrumen Data	45
4.2.3.1 Pengujian Validitas Data	45
4.2.3.2 Pengujian Reliabilitas Data	46
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik	48
4.2.5.1 Pengujian Normalitas	48
4.2.5.2 Pengujian Multikolinearitas	49
4.2.5.3 Pengujian Heterokedastisitas	50
4.2.6 Pengujian Hipotesis	50
4.2.6.1 Uji t	50
4.2.6.2 Koefisien Determinasi	51
4.3 Pembahasan	52
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data Cafe Pada Kota Glenmore	4
Tabel 2.1:	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1:	Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2:	Responden Menurut Usia.....	38
Tabel 4.3:	Responden Menurut Masa Menjadi Konsumen	39
Tabel 4.4:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga	39
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepercayaan	41
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan ..	42
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Berkunjung	44
Tabel 4.8:	Hasil Pengujian Validitas	46
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 4.10:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.11:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.12:	Hasil Uji t	51
Tabel 4.13:	Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1:	Data Pengunjung Glen Coffe & Resto	5
Gambar 2.1:	Tahap Proses Keputusan Pembelian	16
Gambar 2.2:	Kerangka Konsep Penelitian	25
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Glen Coffe Banyuwangi 2020	36
Gambar 4.2:	Hasil Pengujian Normalitas	49
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, Kuesioner Penelitian, dan Tabulasi Data
- LAMPIRAN 2: Deskripsi Statistik Responden & Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 3: Uji Validitas
- LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 6: Tabel r Product Moment dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian

