

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND*, DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOLONG JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh:

**WEKEL MEGA WISESA
17.1041.1021**

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wekel Mega Wisesa

Nim : 1710411021

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOLONG JEMBER** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya.

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 dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 18 Juni 2021



Wekel Mega Wisesa
NIM. 17.1041.1021

PERSETUJUAN SKRIPSI



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND*, DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOLONG JEMBER**

Oleh :
WEKEL MEGA WISESA
17.1041.1021

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Nurul Qomariah, Dr,M.M

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Nurul Qomariah'.

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, S.E,M.M

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Nursaidah'.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOLONG JEMBER**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Wekel Mega Wisesa
Hari : Jum'at
Tanggal : 18 Juni 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Feti Fatimah, SE.MM.
NIDN : 0725057901

Anggota 1,

Anggota 2,



Nurul Qomariah, Dr.M.M
NIDN : 0701086702



Nursaidah, SE.MM
NIDN : 0701068503



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP 19770 811 2005 01 2001

Mengesahkan:



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM
NPK : 19860514.1.1703796

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

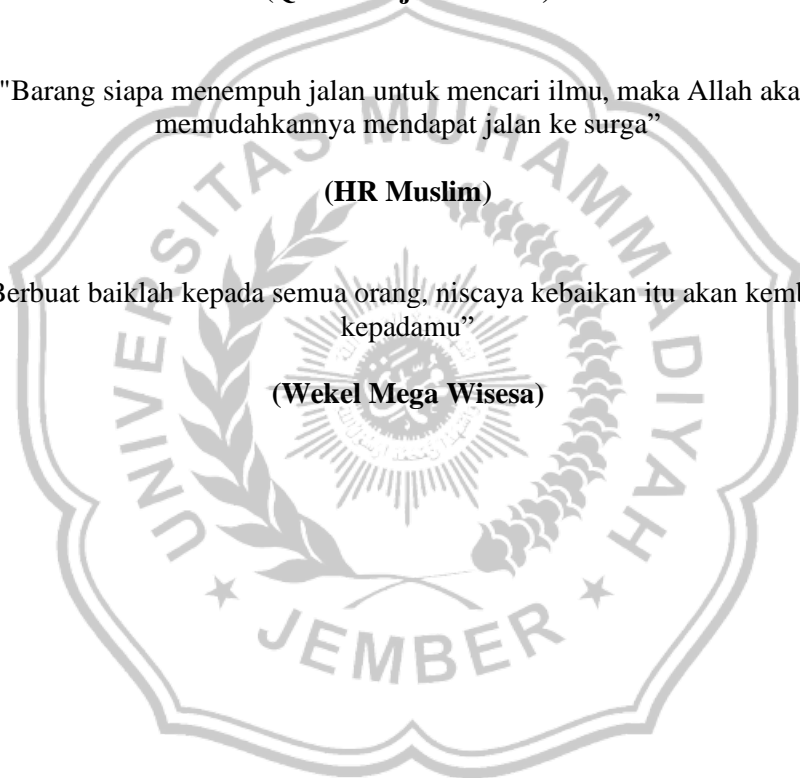
(QS Al Mujadalah: 11)

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkannya mendapat jalan ke surga”

(HR Muslim)

“Berbuat baiklah kepada semua orang, niscaya kebaikan itu akan kembali kepadamu”

(Wekel Mega Wisesa)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOLONG JEMBER**, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Terima kasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terima kasih kepada Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terima kasih kepada Feti Fatimah, SE.MM., selaku dosen penguji, Bapak Nurul Qomariah, Dr.M.M., sebagai pembimbing utama dan ibu Nursaidah SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Karim yang telah memberikan seluruh tenaga, usaha dan motivasinya dan Ibunda Sumiyati yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kontrakan 86, saudara-saudara tercinta M Nur Hakim, Muhammad Isnaini, M Rival Ali, M Alvin Kuncoro,
8. Teman-teman Manajemen A Angkatan 2017 yang telah memberikan waktu dan kebersamaan selama ini.
9. Almamater kebanggan saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Semoga selalu jaya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE KOLONG JEMBER, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Feti Fatimah, SE.MM., selaku dosen penguji, Nurul Qomariah, Dr.M.M., sebagai pembimbing utama dan Nursaidah SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Karim dan Ibunda Sumiyati yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember ,18 Juni 2021

Wekel Mega Wisesa

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa.....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Model Kualitas Jasa.....	9
2.1.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	11
2.1.6 Merek (<i>Brand</i>).....	13
2.1.7 Ekuitas Merek	14
2.1.8 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	18
2.1.9 Kepuasan Konsumen	20
2.1.9.1 Strategi Kepuasan Konsumen	20
2.1.9.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
2.1.9.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.1.1 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	26
3.1.2 Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Desain Penelitian.....	27

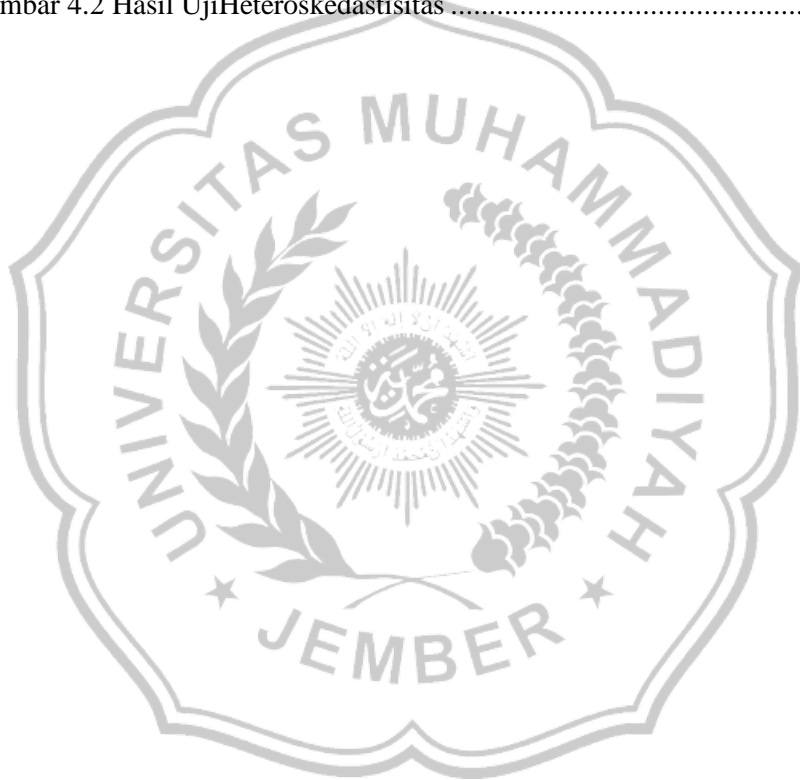
3.4 Jenis Data Penelitian	27
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder	27
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sampel	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	29
3.7.2 Uji Instrumen	29
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.5 Uji Hipotesis	31
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi.....	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum	33
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	34
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	35
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	35
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Brand</i> (X_2).....	36
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Trust</i> (X_3)	36
4.3.1 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	37
4.4 Uji Instrumen	37
4.4.1. Uji Validitas	37
4.4.2 Uji Reliabilitas	38
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	39
4.6 Uji Asumsi Klasik	40
4.6.1 Uji Normalitas Model	40
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	41
4.7 Uji Hipotesis	41
4.7.1 Uji F.....	41
4.7.2 Uji t.....	42
4.7.3 Koefisien Determinasi	43
4.8 Pembahasan	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama-nama kafe di kota Jember	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Kafe Kolong Jember Tahun 2016 – 2020	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	34
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	34
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Brand	36
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Trust.....	37
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban terhadap Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	39
Tabel 4.11 Hasil Uji F	42
Tabel 4.12 Hasil Uji tSatu.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji R2	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gap Model).....	10
Gambar 2.2 Konsep Ekuitas Merek.....	15
Gambar 2.3 Kerangka konseptual	23
Gambar 4.1 Uji Normalitas <i>normal probability plot</i>	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	52
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner.....	56
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	58
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	63
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	68
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	69
Lampiran 8 Rtabel.....	70
Lampiran 9 F Tabel.....	71
Lampiran 10 T tabel.....	72
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian	74

