

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PHYSICAL EVIDENCE* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SHEAMA GLENMORE
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

**Mohammad Ubait Hisni
17.1041.1051**

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Ubait Hisni

NIM : 1710411051

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PHYSICAL EVIDENCE, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SHEAMA GLENMORE KABUPATEN BANYUWANGI* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah 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 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Januari 2022

Yang menyatakan,



Mohammad Ubait Hisni

Nim 17.1041.1051



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PHYSICAL EVIDENCE*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SHEAMA GLENMORE KABUPATEN BANYUWANGI (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember)

Oleh:
Mohammad Ubait Hisni
17.1041.1051

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Feti Fatimah. SE, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping

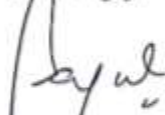
: Yohanes Gunawan. SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PHYSICAL EVIDENCE*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SHEAMA GLENMORE KABUPATEN BANYUWANGI**, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember:

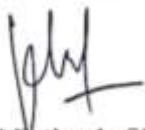
Nama : Mohammad Ubait Hisni
Nim : 1710411051
Hari : Jum'at
Tanggal : 7 Januari 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Jember

Tiga Penguji



Bayu Wijavantini, SE.MM
NPK: 1979021711009661

Anggota 1



Feti Fatimah, SE.MM
NPK: 1979052510709622

Anggota 2



Yohanes Gunawan, SE. MM.
NPK: 1984060411703794

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, SE. MM
NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi



Achmad Hasan Hafidzi, SE. MM
NPK: 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu saya yang selalu support saya dalam segala hal, terutama dalam bentuk kaseuangan selama diperkuliahan mengejar cita-cita yang saya dan Bapak Ibu harapkan. Terima kasih atas semua cinta yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada saya.
2. Mama dan Papa mertua yang selalu mendukung dan memahami segala kegiatan saya. *Thanks You.*
3. Dan juga terimakasih yang teramat dalam untuk orang special di sampingku, Aulia Fanisha yang telah mensupport dalam penyelesaian skripsi ini, *It's the little things you do that makes me love you.*
4. Teman-teman kelas Manajemen B 2017. Yang slalu memberikan Canda dan Tawa dalam masa perkuliahan ini.
5. GH INSC (Insight Cyurs) yang sudah sangat membantu memperlancar dan mempermudah dalam mengerjakan skripsi saya.
6. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
7. Terimakasih kopi susunya untuk bapak Yohanes Gunawan
8. Almamater Biru yang mempunyai logo gambar matahari di samping dada kiriku.

MOTTO

“Dan barang -siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(QS At Talaq : 4)

(Mohammad Ubait Hisni 2021)

“Barang siapa keluar rumah untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang”

(HR.Tirmidzi)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya"

(QS AL Baqarah ayat 286)

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri"

(QS. Al Ankabut : 6)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PHYSICAL EVIDENCE*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON SHEAMA GLENMORE KABUPATEN BANYUWANGI, 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 MPd, 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. Bayu Wijayantini, SE.MM. selaku dosen penguji, Feti Fatimah SE.MM., sebagai pembimbing utama dan Yohanes Gunawan SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Ali mustofa dan Ibunda Wardatul Hasanah 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 09 Juli 2021

Mohammad Ubait Hisni

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
PERNYATAAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PENGESAHAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiI
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Physical Evidence.....	8
2.1.4 Kepercayaan.....	9
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Konseptual.....	13
2.4 Hipotesis.....	14
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	14
2.4.2 Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen.....	14
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Desain Penelitian.....	16
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	16
3.2.1 Variabel Independen.....	16
3.2.2 Variabel Dependen.....	16
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.4 Jenis Data.....	19

3.4.1 Data Primer	19
3.4.2 Data Sekunder	19
3.5 Populasi Dan Sampel	20
3.5.1 Populasi	20
3.5.2 Sampel	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data	21
3.7 Teknik Analisis Data	21
3.7.1 Uji Instrumen Data	21
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	22
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	22
3.7.4 Uji Hipotesis	23
3.7.5 Uji Koefisien Dan Determinasi	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.1.1 Profil Perusahaan	25
4.1.2 Struktur Organisasi	26
4.2 Karakteristik Responden	26
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	28
4.4 Hasil dan Pembahasan	30
4.5 Teknik Analisis Data	31
4.5.1 Pengujian Instrumen Data	31
4.6 Uji Asumsi Klasik	33
4.6.1 Uji Multikolonieritas	33
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	33
4.6.3 Uji Normalitas	34
4.7 Uji Regresi Linier Berganda	35
4.8 Uji Hipotesis	37
4.8.1 Uji t	37
4.8.2 Uji F	37
4.9 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	38
4.11 Pembahasan	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	41
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	42
DAFTAR PUSTAKA	43

Lampiran 1 Kuesioner.....	50
Lampiran 2 surat penelitian.....	54
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	56
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	61
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	67
Lampiran 6 Uji Analisa Regresi Linear Berganda.....	68
Lampiran 7 Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F).....	69
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R ²).....	69
Lampiran 9 google form.....	70
Lampiran 10 foto dokumentasi	76

DAFTAR TABEL

tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Di Salon Sheama Glenmore	4
tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	26
tabel 4. 2 karakteristik berdasarkan berapa kali anda menggunakan jasa Salon Sheama	28
tabel 4. 3 kualitas pelayanan (X1).....	28
tabel 4. 4 physical evidence (X2).....	29
tabel 4. 5 kepercayaan (X3).....	30
tabel 4. 6 kepuasan konsumen (Y).....	30
tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	31
tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	32
tabel 4. 9 Hasil Uji Moltikolinearitas	33
tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
tabel 4. 11 Hasil Uji t	37
tabel 4. 12 Hasil Uji F	38
tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi Berganda R ²	38

DAFTAR GAMBAR

gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	13
gambar 4. 1 Struktur Organisasi Salon Sheama.....	26
gambar 4. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
gambar 4. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia pada Salon Sheama.....	27
gambar 4. 4 Frekuensi penggunaan.....	28
gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	33
gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	35