

ANALISIS PENGARUH LAYOUT, HARGA, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DRAGON CAFE BANYUWANGI

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viki Yulista

NIM : 1810411082

Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS PENGARUH LAYOUT, HARGA, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DRAGON CAFE BANYUWANGI, 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, 16 Juni 2022

Yang menyatakan,

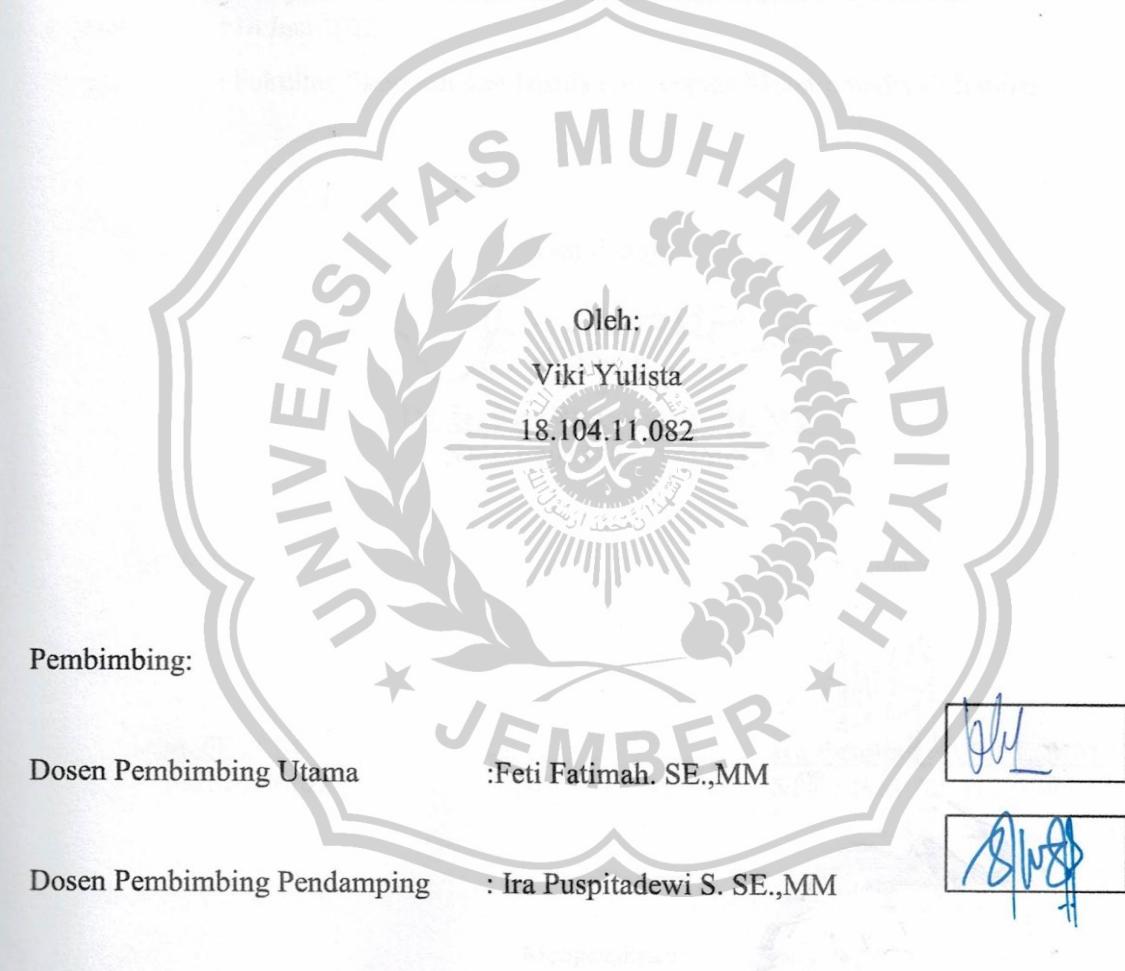
Viki Yulista

Nim. 1810411082





**ANALISIS PENGARUH *LAYOUT*, HARGA DAN *TRUST* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DRAGON CAFE BANYUWANGI**



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

:Feti Fatimah. SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping

: Ira Puspitadewi S. SE.,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : ANALISIS PENGARUH LAYOUT, HARGA DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DRAGON CAFE BANYUWANGI, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

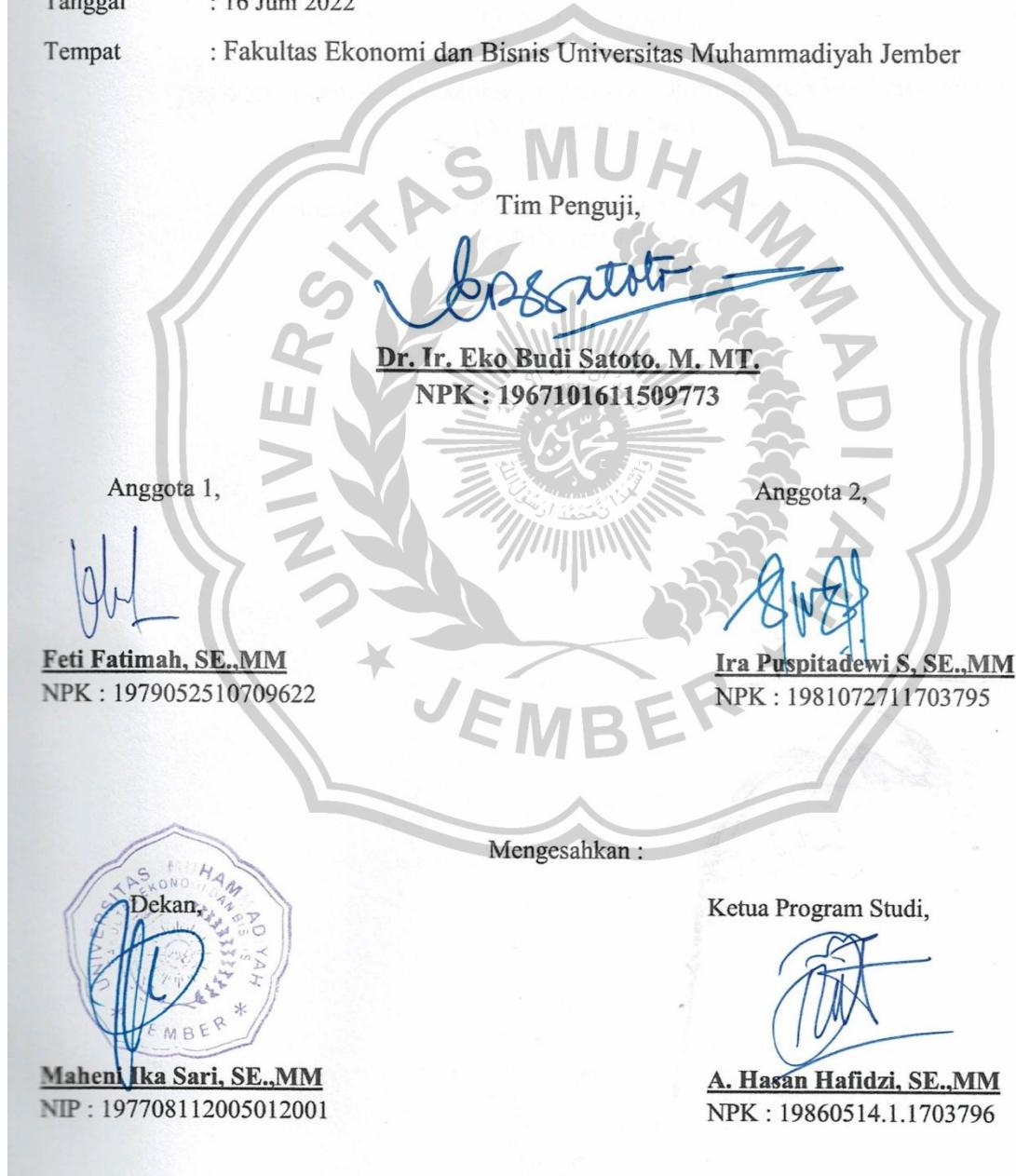
Nama : Viki Yulista

NIM : 1810411082

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Juni 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember



MOTTO

Allah melapangkan rezeki bagi siapa yang dia kehendaki dan membatasi (bagi siapa yang dia kehendaki). Mereka bergembira dengan kehidupan dunia, padahal kehidupan didunia hanyalah kesenangan (yang sedikit) dibandingkan kehidupan diakhirat

(Q. S. Ar-Ra'd)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"

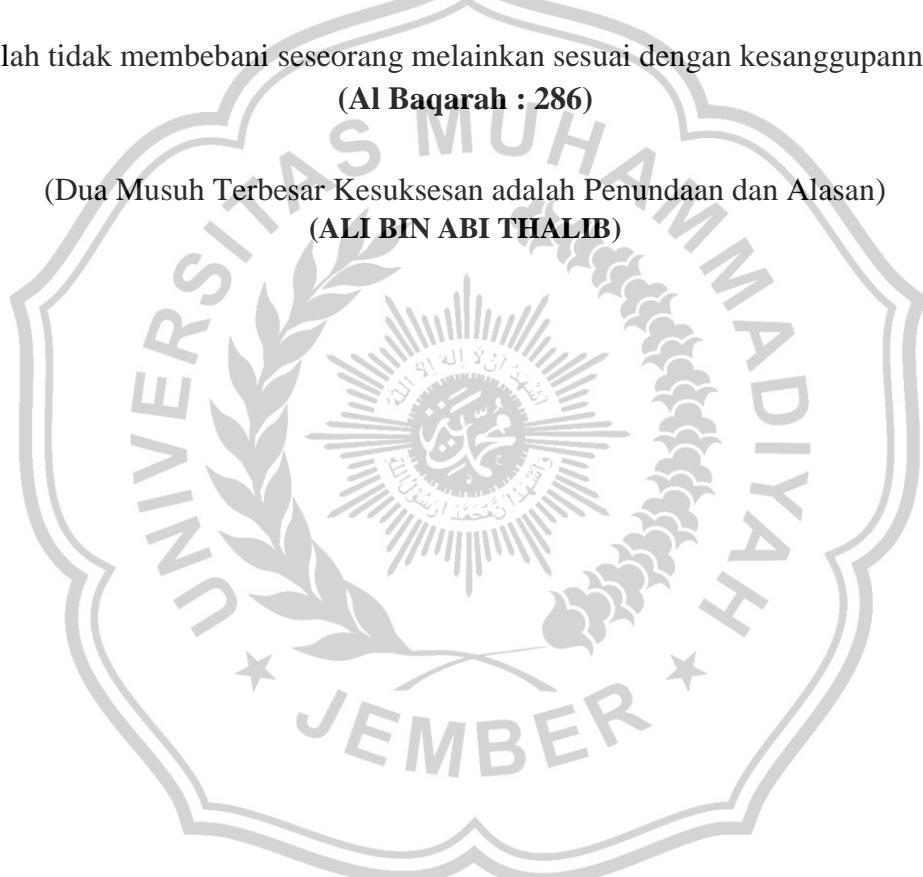
(Q. S. Al- Insyirah)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Al Baqarah : 286)

(Dua Musuh Terbesar Kesuksesan adalah Penundaan dan Alasan)

(ALI BIN ABI THALIB)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kупанжаткан hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul: ANALISIS PENGARUH LAYOUT, HARGA, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DRAGON CAFE BANYUWANGI

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Feti Fatimah, SE.,MM, selaku dosen pembimbing1 dan ibu Ira Puspitadewi S, SE.,MM, selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Ir. Budi Eko Satoto., M.MT, selaku dosen pengujii skripsi yang bersedia memberi saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis
6. Pihak Dragon Cafe yang telah bekerjasama dan mendukung penyelesaian skripsi ini
7. Kedua orang tua tercinta, berkat doa, dukungan, dan kasih sayang mereka yang selalu membangkitkan harapan penulis
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan, semangat serta persahabatan dan kerjasama yang baik selama kuliah.
9. Seluruh responden yang telah memberikan waktu luang dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Semoga semua pihak yang penulis sebutkan diatas diberikan balasan pahala oleh Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Jember, 16 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penlitian.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.3 <i>Layout</i>	8
2.1.4 Harga	9
2.1.5 <i>Trust</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Konseptual.....	14
2.4 Hipotesis.....	15
2.4.1 Pengaruh <i>Layout</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.3 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
3. METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	17
3.1.1 Variabel Bebas (<i>Independen</i>).....	17
3.1.2 Variabel Terikat (<i>Dependen</i>).....	17
3.2 Definisi Oprasional Variabel.....	17
3.2.1 Variabel <i>Independen</i>	18
3.2.2 Variabel <i>Dependen</i>	19
3.3 Desain Penelitian.....	19
3.4 Jenis Data.....	19
3.4.1 Data Primer.....	19
3.4.2 Data Sekunder.....	19
3.5 Populasi, Sempel, dan Teknik Pengambilan Sempel.....	19
3.5.1 Populasi.....	19
3.5.2 Sampel.....	20
3.5.3 Teknik Pengambilan Sempel.....	20
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	20

3.7 Teknik Analisis Data.....	21
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	21
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	21
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	22
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	22
3.7.5 Uji Hipotesis.....	23
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi Berganda R ²	23
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	24
4.1.1 Gambaran Umum Dragon Cafe Banyuwangi.....	24
4.1.2 Visi dan Misi Dragon Cafe Banyuwangi.....	25
4.1.3 Struktur Organisasi Dragon Cafe Banyuwangi.....	25
4.2 Deskriptif Statistik Responden.....	27
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	28
4.4 Hasil Analisis Data.....	36
4.4.1 Pengujian Instrumen Data.....	36
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	37
4.4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	39
4.4.4 Uji Hipotesis.....	40
4.4.5 Hasil Koefisien Determinasi Berganda R ²	41
4.5 Pembahasan.....	41
4.5.1 Pengaruh Layout Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
4.5.3 Pengaruh Trust Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama-Nama Cafe di Kota Banyuwangi	3
Tabel 1.2 Jumlah Omzet Penjualan Dragon Cafe Banyuwangi	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	27
Tabel 4.2 Usia Responden	28
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	28
Tabel 4.4 <i>Layout</i> (X1.1)	29
Tabel 4.5 <i>Layout</i> (X1.2)	29
Tabel 4.6 <i>Layout</i> (X1.3)	30
Tabel 4.7 <i>Layout</i> (X1.4)	30
Tabel 4.8 <i>Layout</i> (X1.5)	30
Tabel 4.9 <i>Layout</i> (X1.6)	31
Tabel 4.10 Harga (X2.1)	31
Tabel 4.11 Harga (X2.2)	32
Tabel 4.12 Harga (X2.3)	32
Tabel 4.13 <i>Trust</i> (X3.1)	33
Tabel 4.14 <i>Trust</i> (X3.2)	33
Tabel 4.15 <i>Trust</i> (X3.3)	33
Tabel 4.16 Kepuasan Konsumen (Y.1)	34
Tabel 4.17 Kepuasan Konsumen (Y.2)	34
Tabel 4.18 Kepuasan Konsumen (Y3)	35
Tabel 4.19 Kepuasan Konsumen (Y4)	35
Tabel 4.20 Kepuasan Konsumen (Y5)	35
Tabel 4.21 Hasil Uji Valisitas	36
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabelitas	37
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolininearitas	44
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.25 Hasil Uji T	45
Tabel 4.26 Hasil Koefisien Determinasi Berganda R ²	47

DAFTAR GAMBAR

2.2 Kerangka Konseptual	15
4.1 Dragon Cafe Banyuwangi	25
4.2 Struktur Organisasi Dragon Cafe Banyuwangi	26
4.3 Hasil Uji Normalitas	38
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	47
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden	52
Lampiran 4. Hasil Olah Data SPSS	55
Lampiran 5. Daftar Harga Menu Dragon Cafe Banyuwangi	63
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	64

