

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOBER MIE SETAN JEMBER

SKRIPSI

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

Oleh:

Viky Ariska NIM. 13.10.411.103

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER MARET, 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viky Ariska

NIM : 1310411103

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PRODUK DAN

KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOBER

MIE SETAN JEMBER, 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 dimuka hukum, jika ternyata kemudian hari ada pihak-pihak

yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut

Jember, Maret 2017

Yang menyatakan,

Viky Ariska

NIM. 13.10.411. 103

ii

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOBER MIE SETAN JEMBER

Oleh:

Viky Ariska NIM. 13.10.411.103

Pembimbing Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM. Dosen Pembimbing Pendamping : Bayu Wijayantini, SE., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Jember,* telah diuji dan di sahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : SABTU

Tanggal : 25 Maret 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. M. Naely Azhad, M. Si

NPK: 196612311993031006

Anggota1, Anggota 2,

Dr. Nurul Qomariah, MM

Bayu Wijayantini, SE., MM

NPK: 06 03 426 NPK: 01 09 061

Mengesahkan:

Dekan, Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M. Si

Drs. Anwar., Msc

NPK: 01 09 289 NPK: 85 03 125

MOTTO

سَبِيْلِ فَهُوَ

''Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ''

(HR·Turmudzi)

لنَّبِيْنِ وَيُعْطَى نْنُ : ، ، :

"Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi"·

(HR· Dailani dari Anas r·a)

لْمَهْدِ

"Tuntutlah ilmu dari buaian hingga ke liang lahat"

(HR. Dailani dari Anas r.a)

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, dengan rasa tulus dan rendah hati karya tulis ini aku persembahkan kepada :

- Atas Allah SWT segala rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah, serta kesempatan dan kemudahan yang diberikanNya sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat.
- 2. Orang tua saya Bapak Mistar Setyo B. dan Ibu Suhartik, yang telah memberikan kasih sayang dengan berselimutkan doa dari kalian dan selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik, segala dukungan cinta kasih kasih dan juga segala pengorbanan *financial* ataupun *non financial* yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
- Nenek, kakek serta saudara saya, yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik.
- 4. Kekasih Moch. Fazrul Choirudin yang selalu meyemangati saya, terima kasih atas motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 5. Sahabatku Alayers Reni, Suci, Rias, Novita, Nitta, Ade, wildani, Santi, Indah, Kikik, Incha dan sahabat dari liur Rizqiyah. Terimakasih sudah selalu ada disampingku, terimakasih atas bantuan, doa, nasehat, motivasi, hiburan, traktiran, ejekan, dan semangat yang kalian berikan selama aku kuliah.
- 6. Sahabatku Kosan Warna-warni Mbak Fitri, Mbak Ika, Windi, Dewi, dan Indah.Terimakasih sudah selalu ada disampingku dan semangat yang kalian berikan.
- 7. Semua teman-temanku angkatan 2013 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, aku ucapkan terima kasih atas dukungannya. Dan kebersamaan kita selama ini begitu berarti dalam hidupku.
- 8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu ku banggakan.

ABSTRAK

Tingginya persaingan antar dunia usaha khususnya kuliner sehingga pelaku usaha dituntut untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Penelitian ini adalah bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, produk, dan kepercayaan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Kober Mie Setan Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kober Mie Setan Jember, dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 5 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. 1). Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda, menunjukkan kualitas pelayanan, harga, produk, dan kepercayaan berpengaruh secara parsial dan simultan dengan arah positif terhadap kepuasan konsumen pada Kober Mie Setan Jember. 2). menunjukkan kualitas pelayanan, harga, produk, dan kepercayaan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan konsumen pada Kober Mie Setan Jember.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Produk, Kepercayaan, Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The high competation in the business world especially the culinary, so that the businessman is asked to give a satisfiction to the consumers. This research is aimed to know the influence of services quality, price, products and the customer beliefs that can influence with simultaneous and partial of the customer ssatisfactions on Kober Mie Setan Jember. The population in this research are the customers of Kober Mie Setan Jember, the number of respondents around 80 people. The variables are around five variables. The tool that used to analysis is multiple linear regression analysis. 1). The results of the coefficient test of multiple linear regression analysis, showed the positive influence of the services quality, price, products and the customer beliefs by simultaneous and partial of customer ssatisfaction on Kober Mie Setan Jember. 2). There is a significant effect of service quality, price, products and the customer beliefs of customers ssatisfaction Kober Mie Setan Jember.

Keywords: Quality Service, Price, Product, Trust, And Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Produk, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pada Konsumen Kober Mie Setan Jember".

Manusia yang tidak pernah luput dari kesalahan , penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun, memperbaiki skripsi ini demi penulis dimasa mendatang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi yang sangat berguna dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Ibu Dr. Arik Susbiyani, M. Si, selaku Dekan Fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- 2. Bapak Drs. Anwar, M. Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- 3. Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.si selaku Dosen Penguji Skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- 4. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM dan Ibu Nursaidah, SE. MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 5. Ibu Bayu Wijayantini, SE,. MM selaku Dosen Pengganti Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.

 Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember beserta staf pengajaran yang banyak membantu dalam terselesainya skripsi ini.

7. Pemilik dan karyawan Kober Mie Setan Jember yang meluangkan waktunya dan bersedia memberikan kelengkapan data yang di butuhkan dalam penyusunan skripsi ini dan terima kasih.

8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Atas amal baik yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan sesuai dan semoga rahmat serta hidayahnya diberikan kepada kita semua.

Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua yang memerlukannya.

Jember, Maret 2017

Penulis