

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*, HARGA, DAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH
JEMBER**

SKRIPSI

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



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fajar Nugroho
NIM : 1810411107
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*, HARGA, DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH 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.

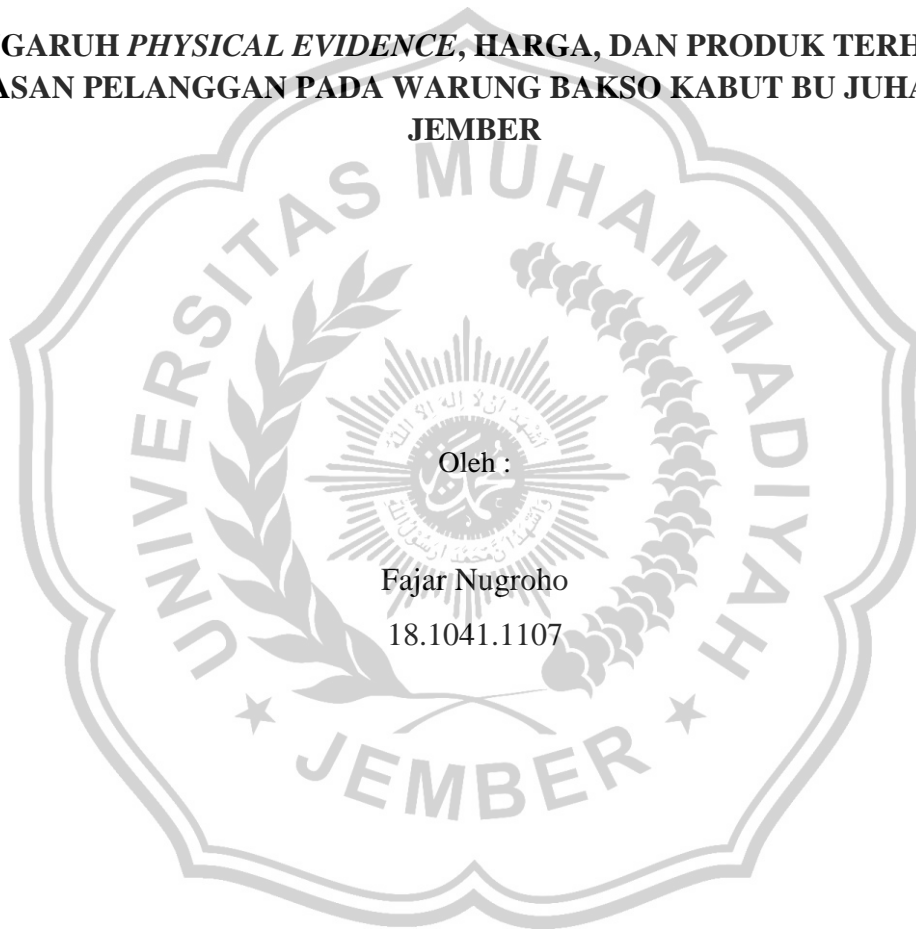
Jember, 15 Desember 2022
Yang menyatakan,



Fajar Nugroho
NIM. 1810411107



**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*, HARGA, DAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH
JEMBER**



Oleh :

Fajar Nugroho
18.1041.1107

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S. SE., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*, HARGA, DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Fajar Nugroho
NIM : 1810411107
Hari : Kamis
Tanggal : 15 Desember 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Maheni Ika Sari, SE, MM.
NIP : 197708112005012001

Anggota 1,

Seno Sumowo, SE., MM
NPK : 1966101710109280

Anggota 2,

Ira Puspitadewi S. SE., MM
NPK : 1981072711703795

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,

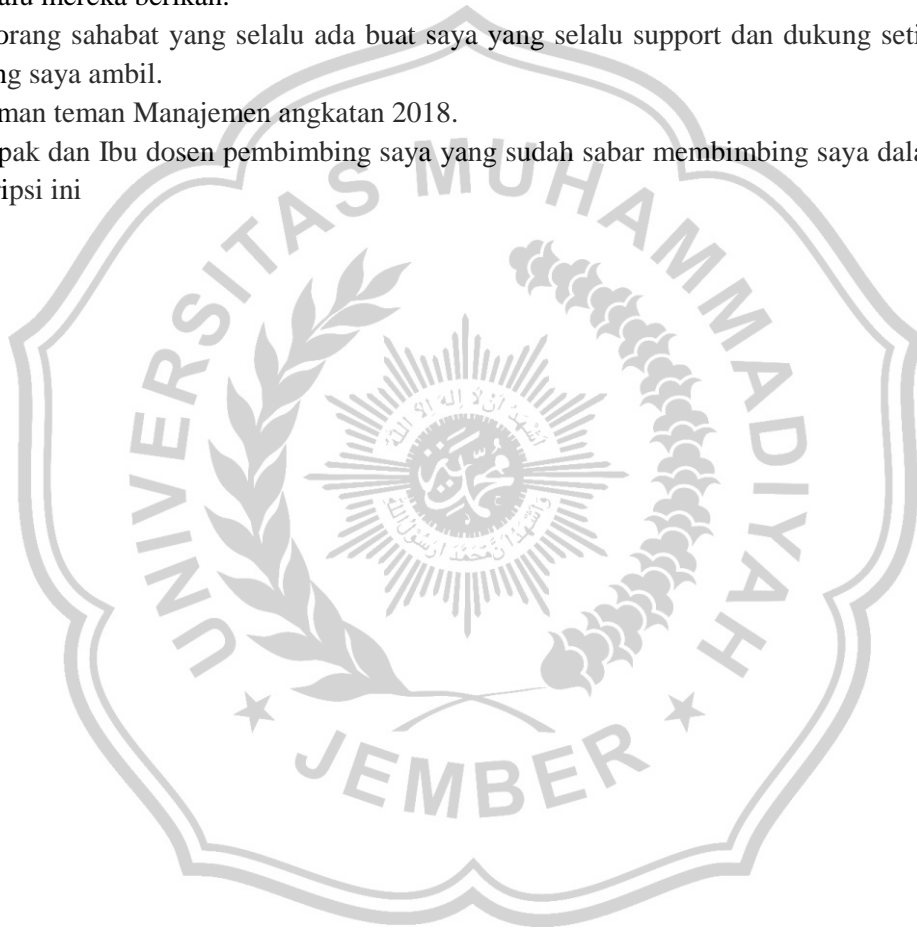
Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

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 *PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, HARGA, DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH JEMBER*, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Seorang sahabat yang selalu ada buat saya yang selalu support dan dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman Manajemen angkatan 2018.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



MOTTO

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

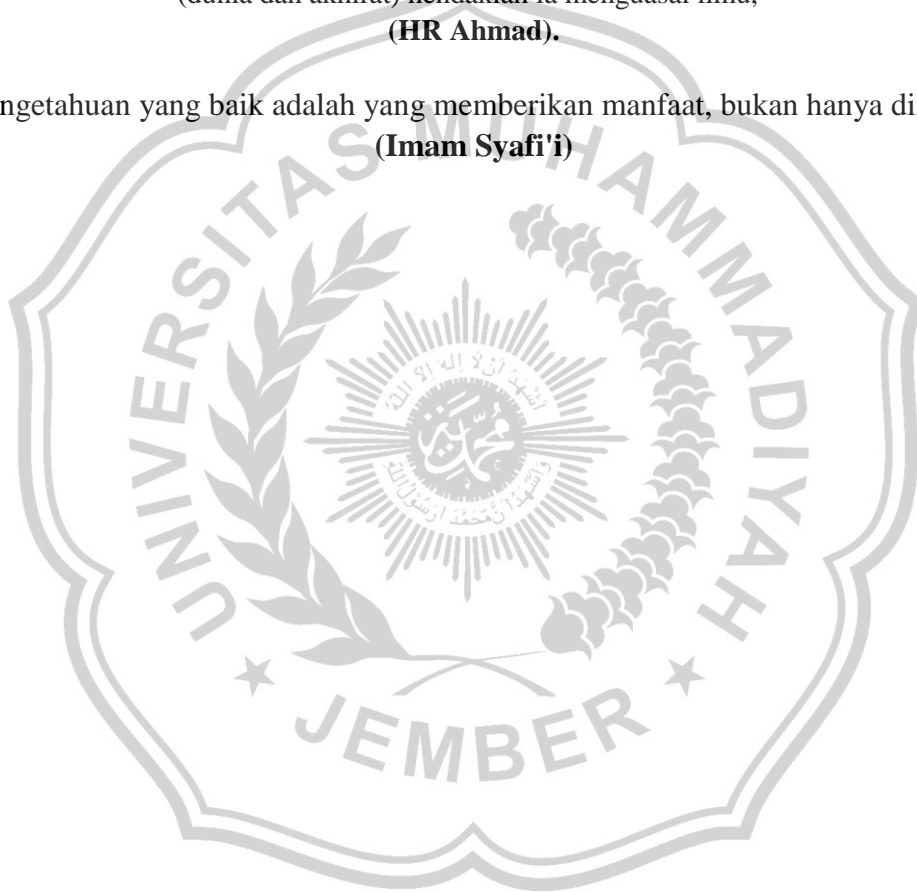
(QS. Surat Al-Mujadalah ayat: 11)

"Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat hendaklah ia menguasai ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat) hendaklah ia menguasai ilmu,"

(HR Ahmad).

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat."

(Imam Syafi'i)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*, HARGA, DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH JEMBER, Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya 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 Seno Sumowo, SE., MM, selaku dosen pembimbing I dan
3. Ibu Ira Puspitadewi S. SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ayah dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 15 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2	
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik).....	5
2.1.2 Harga	6
2.1.3 Produk	8
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16
2.4.1 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.3 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
BAB 3	
METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	18
3.1.1 Variabel Bebas (Independen)	18
3.1.2 Variabel Terikat (Dependen).....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	18
3.2.1 Variabel Independen	18
3.2.2 Variabel Dependen.....	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, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	19
3.5.1 Populasi	19
3.5.2 Sampel.....	20

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.6 Metode Pengumpulan Data	20
3.6.1 Metode Observasi.....	20
3.6.2 Metode Kuesioner	20
3.6.3 Metode Dokumentasi	21
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.....	23
BAB 4	
HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
4.1.1 Gambaran Umum Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.....	24
4.1.2 Aspek Pemasaran	24
4.1.3 Aspek Sumber Daya Manusia	245
4.2 Hasil Analisis Data.....	27
4.2.1 Analisis Deskriptif	27
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data.....	34
4.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	35
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	36
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	38
4.2.6 Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	38
4.3 Pembahasan.....	39
4.3.1 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
4.3.3 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
BAB 5	
KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
Daftar Lampiran	44

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Penelitian Terdahulu	11
4.1 Macam-Macam Produk Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.....	25
4.2 Jumlah Tenaga Kerja Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember	25
4.3 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	27
4.4 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi	27
4.5 <i>Physical Evidence</i> (X1).....	28
4.6 <i>Physical Evidence</i> (X1).....	28
4.7 <i>Physical Evidence</i> (X1).....	29
4.8 <i>Physical Evidence</i> (X1).....	29
4.9 <i>Physical Evidence</i> (X1).....	29
4.10 Harga (X2)	30
4.11 Harga (X2)	30
4.12 Harga (X2)	30
4.13 Produk (X3).....	31
4.14 Produk (X3).....	31
4.15 Produk (X3).....	32
4.16 Produk (X3).....	32
4.17 Kepuasan Pelanggan (Y).....	32
4.18 Kepuasan Pelanggan (Y).....	33
4.19 Kepuasan Pelanggan (Y).....	33
4.20 Kepuasan Pelanggan (Y).....	34
4.21 Hasil Uji Validitas	34
4.22 Hasil Uji Reliabilitas	35
4.23 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	35
4.24 Hasil Uji Multikolonieritas.....	37
4.25 Hasil Uji t	38
4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	16
4.1 Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember	24
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	36
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian.....	44
2. Kuesioner Penelitian	46
3. Hasil Jawaban Responden.....	49
4. Hasil Olah Data SPSS	52
5. Dokumentasi Penelitian	59

