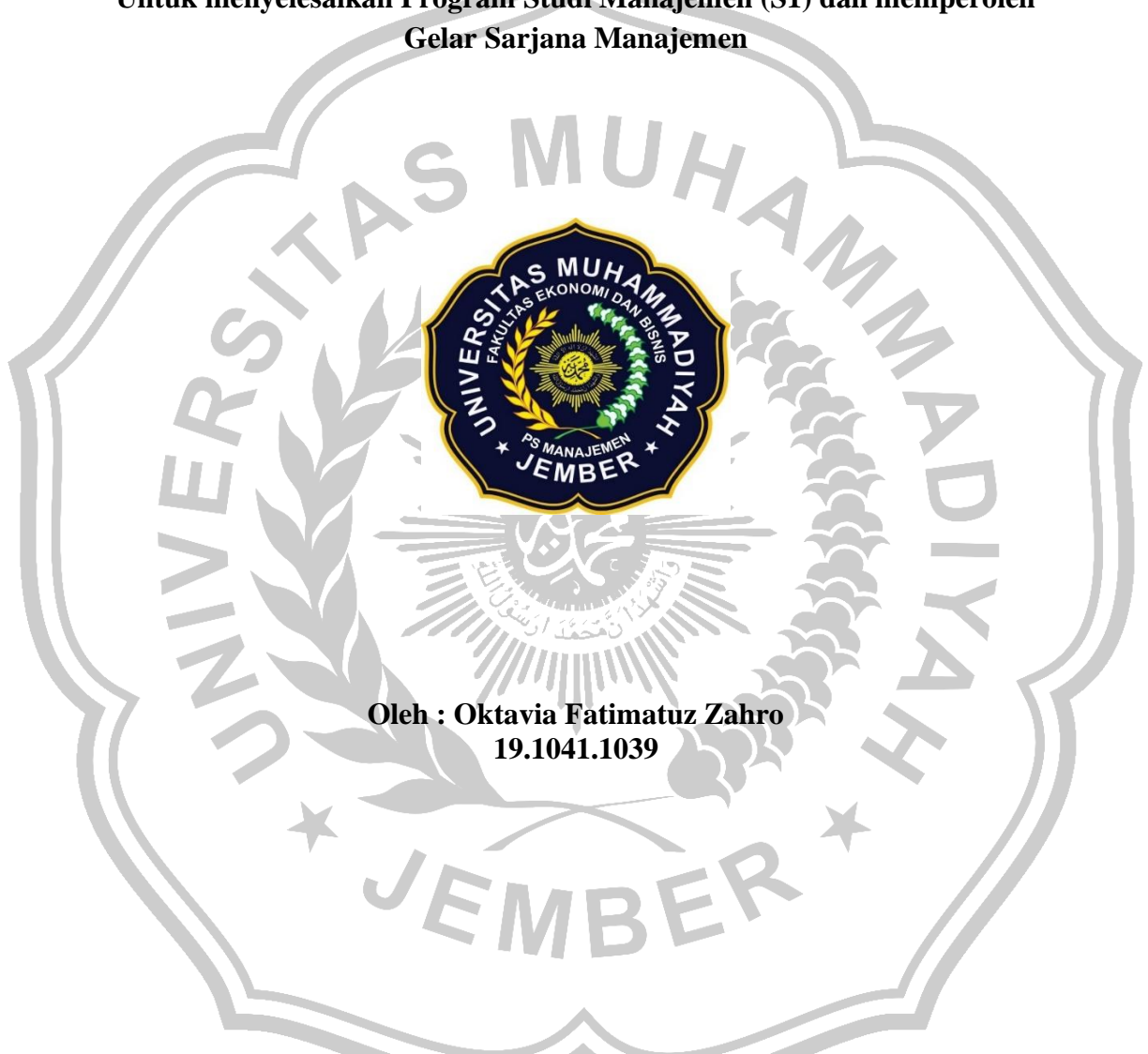


**ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
(*WOM*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO PAK LEO JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



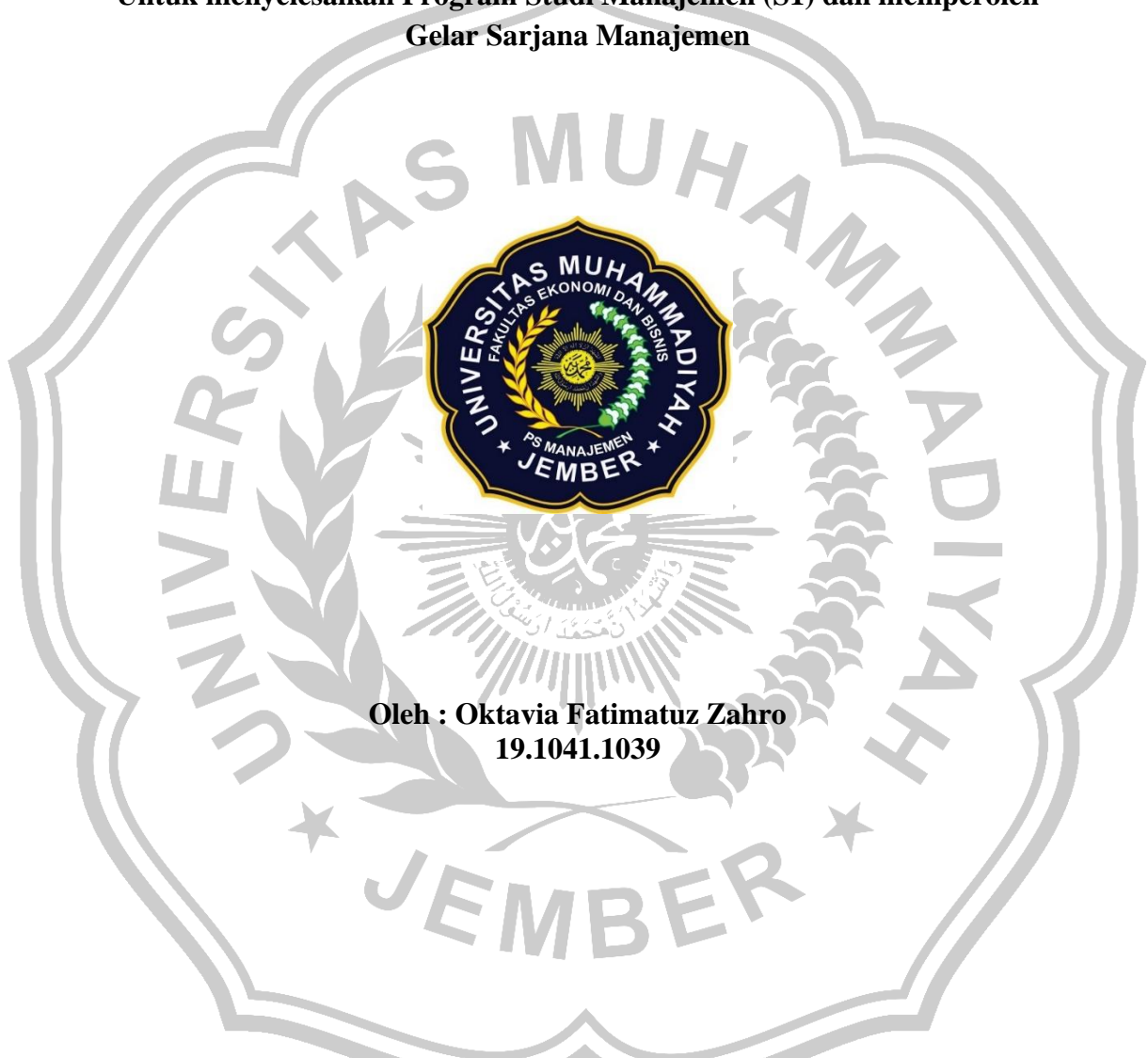
**Oleh : Oktavia Fatimatuz Zahro
19.1041.1039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

**ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
(WOM) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO PAK LEO JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : Oktavia Fatimatuz Zahro
19.1041.1039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oktavia Fatimatuz Zahro

NIM : 1910411039

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO PAK LEO JEMBER* adalah hasil karya sendiri kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah saya ajukan 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 di tuntutan di muka umum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 20 Juli 2023

Yang menyatakan,



Oktavia Fatimatuz Zahro

NIM. 1910411039

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
(*WOM*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO PAK LEO JEMBER**

Oleh : OKTAVIA FATIMATUZ ZAHRO
NIM : 19.1041.1039

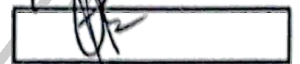
Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM

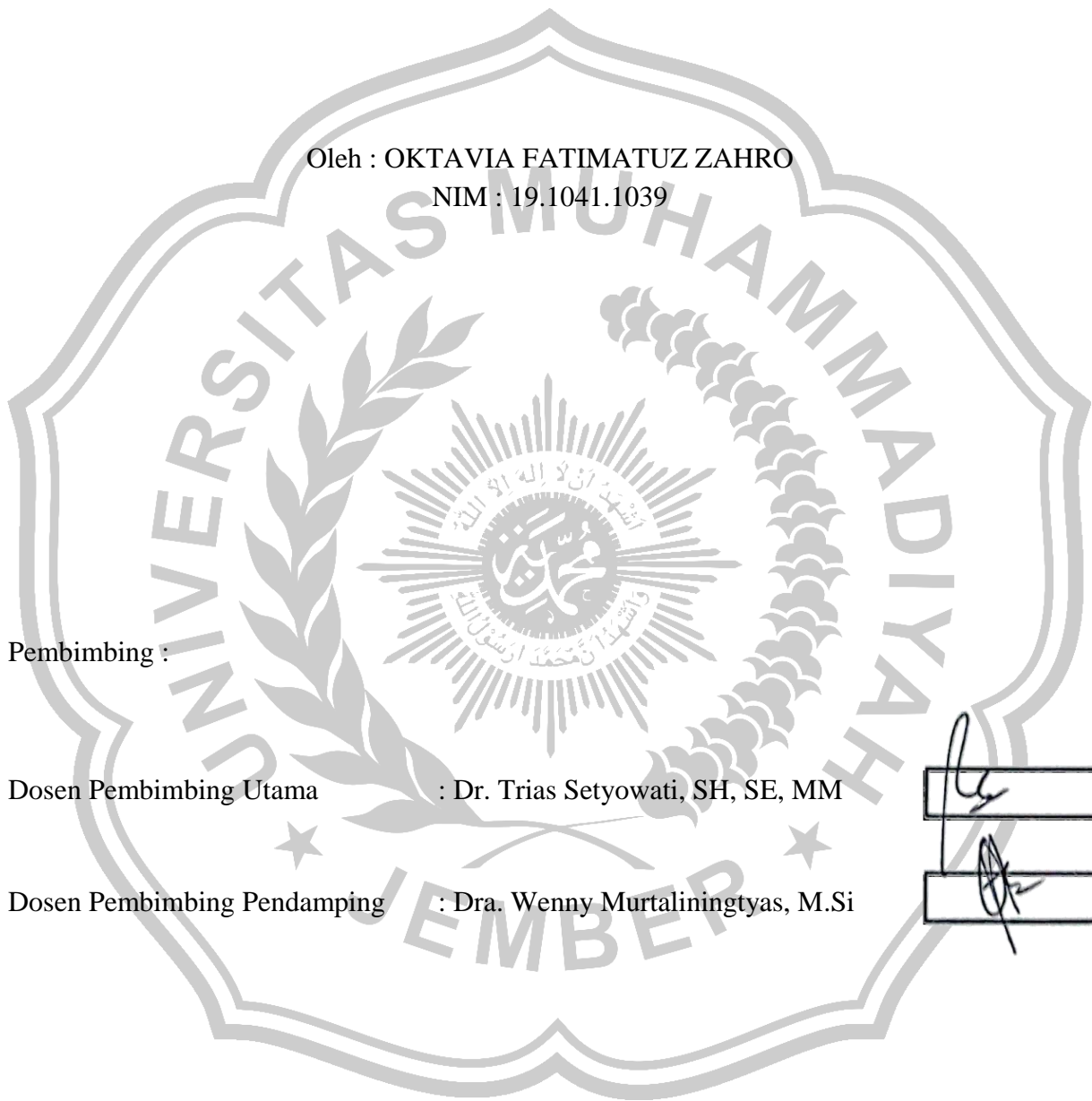
Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si



Handwritten signature of Dr. Trias Setyowati inside a rectangular box.



Handwritten signature of Dra. Wenny Murtaliningtyas inside a rectangular box.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth (WOM) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Leo Jember*. Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juli 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun

NPK : 1003711

Anggota 1,



Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK : 1972032710509477

Anggota 2,



Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si
NPK : 1964110818407039

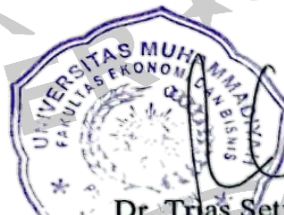
Mengesahkan

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Progam Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK : 1972032710509477

KATA PENGANTAR

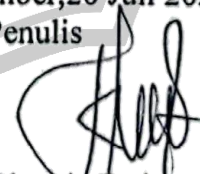
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH (WOM)* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO PAK LEO JEMBER” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Trias Setyowati, SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Drs Akhmad Suharto, MP selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabra dalam penulisan skripsi ini.
5. Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si selaku dose pembimbing 2 yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabra dalam penulisan skripsi ini.
6. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Biro Kepegawean Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Jember, 20 Juli 2023

Penulis



Oktavia Fatimatuz Zahro

NIM. 1910411039

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PENULIS	3
PERSETUJUAN SKRIPSI	3
PENGESAHAN	5
PERSEMBAHAN	5
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.3 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 <i>Word of Mouth (WOM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Analisis persepsi harga terhadap kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Analisis <i>Word of mouth</i> (WOM) terhadap kepuasan konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Identifikasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Variabel Independen (bebas)	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Variabel Dependen (terikat)	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Instrumen Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah singkat berdirinya Warung Bakso Pak Leo	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Stuktur Organisasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Aspek Personalia	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil penelitian dan pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisis Karkteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Uji t	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.1 Daftar menu bakso dan harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Jumlah tenaga kerja warung bakso pak leo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Data frekuensi usia jenis kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Responden Menurut Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Uji Validitas Instrumen Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen WOM.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	Error! Bookmark not defined.

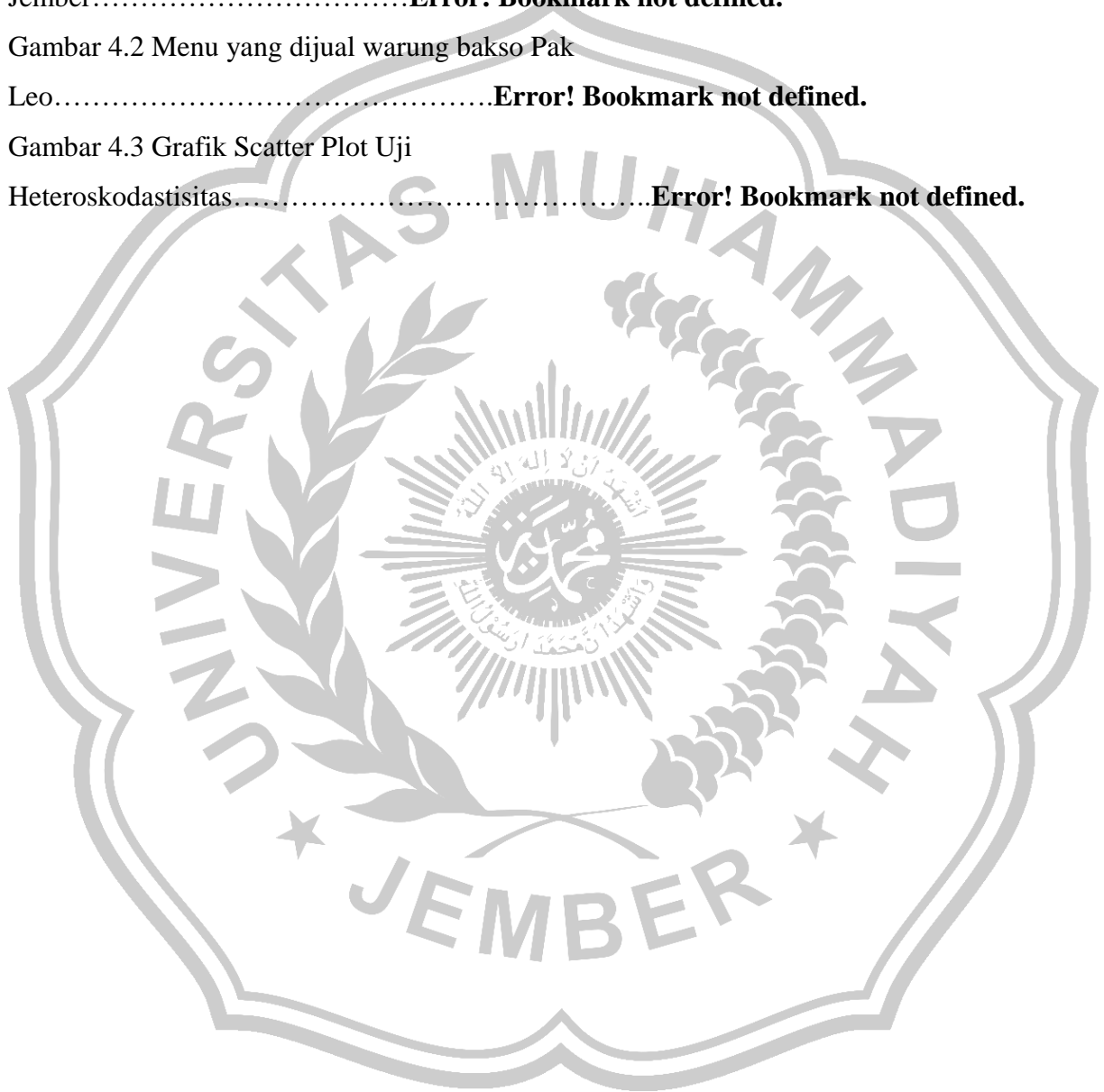
Tabel 4.14 Koefisien

Determinasi.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Grafik Bisnis Kuliner Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Warung Bakso Pak Leo Jember.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Menu yang dijual warung bakso Pak Leo.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Daftar menu bakso dan harga.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Output SPSS Hasil Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Hasil Koefisien Determinasi (Adjust R Squarer)..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.

