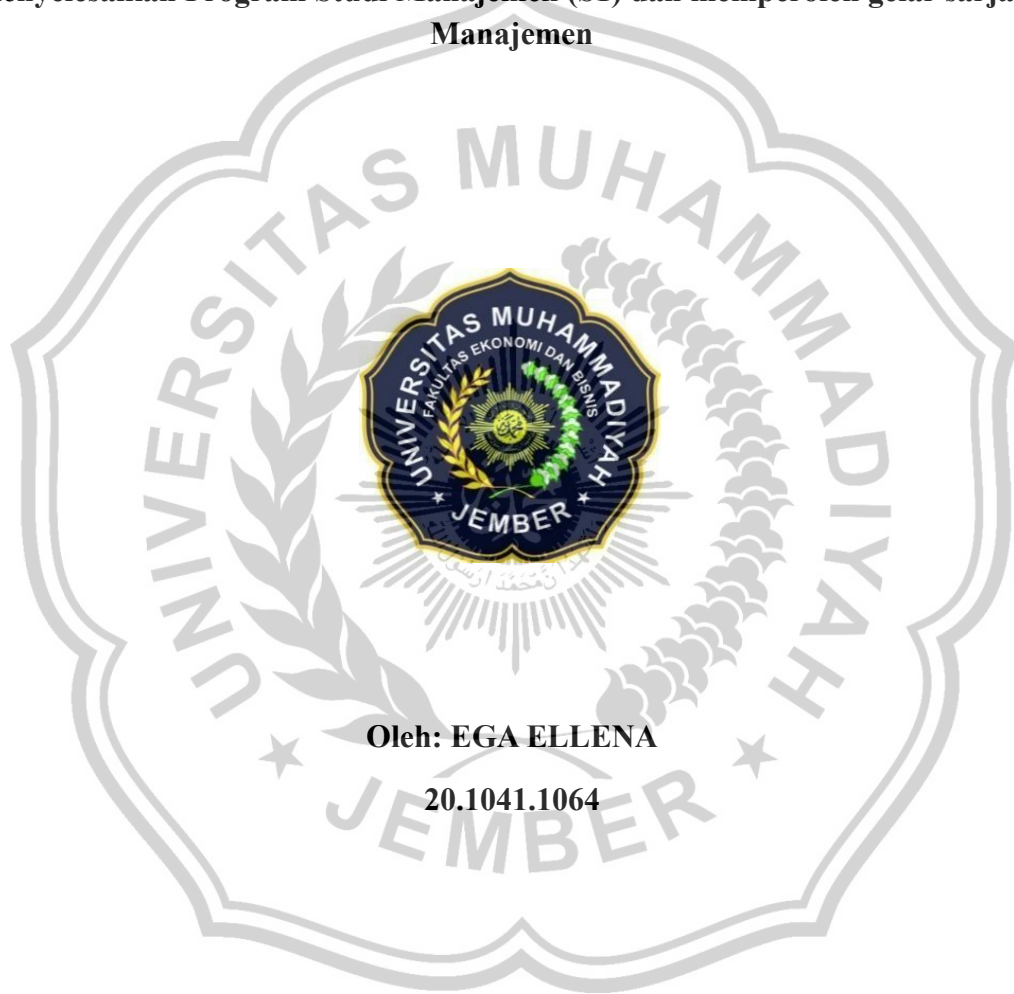


**PENGARUH PERSEPSI HARGA , PERSEPSI NILAI PELANGGAN, DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
SEBLAK KING PURWOHARJO**

**SKRIPSI**

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



**Oleh: EGA ELLENA**

**20.1041.1064**

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

**2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**NAMA : EGA ELLENA**

**NIM : 2010411064**

**PRODI : MANAJEMEN**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Seblak King Purwoharjo”** 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 16 Juni 2024



**EGA ELLENA**

**NIM. 201041106**

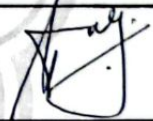
**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA , PERSEPSI NILAI PELANGGAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
SEBLAK KING PURWOHARJO**


Oleh : Ega Ellena  
Nim : 20.1041.1064

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih , SE., MM



Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE.,MM



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Seblak King Purwohajo, yang telah diuji dan diasahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Juli 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Nursaidah, S.E., MM.  
NPK. 1985060111509637

Anggota 1



Wahyu Eko Setianingsih, S.E., MM.  
NPK. 1979120811503633

Anggota 2



Ahmad Izzuddin, S.E., MM.  
NPK. 1990100711605780

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Maheni Ra Sari, SE., MM.  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM  
NPK. 197203270509477



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat Kesehatan, pemahanan, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, untuk bapak Bambang Prasetyo Wibowo dan ibu Sustinganah tersayang yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi. Bapak terimakasih sudah bekerja keras tak kenal lelah untuk mencukupi biaya anak-anakmu sehingga bisa menyelesaikan pendidikannya. Ibu terimakasih atas doanya, pengorbanan, dan tabahnya. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya sudah membimbing dan menyemangati saya hingga dititik sekarang. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar sarjana ini untuk bapak dan ibu.
2. Adek saya, Elwiyana Dewi, yang selalu memberikan saya semangat dan dukungan melalui celotehannya, terima kasih sudah menjadi adek saya yang selalu menemani ketika mengerjakan skripsi, sehat selalu untuk adekku.
3. Keluarga besar yang telah memberikan semangat yang tiada hentinya untuk cucu Perempuan pertama dikeluarga yang kelak bisa menjadi panutan untuk adik-adiknya.
4. Teruntuk nim 202110340311057, terimakasih telah membantu dan menemani disaat senang maupun sedih. Menjadi orang paling peduli dan selalu memberi semangat selama proses mengerjakan skripsi ini. Terimakasih karena selalu ada dan memberikan support untuk selalu kuat untuk menyelesaikan tugas akhir saya.
5. Untuk teman seperjuangan saya, Fadilatul Hasanah, Ahmad Faydhur Robbani, Ahmad Faiz Hilman Firmansyah, terimakasih karena selalu bisa diandalkan. Teman yang sangat berkontribusi besar membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir in, teman yang berjuang dari semester 1 bersama-sama melewati lika-liku perkuliahan mulai dari susahnya materi dan tugas hingga lingkungan yang terkadang begitu keja, terimakasih karena sudah menjadi teman ataupun keluarga baik saya. Terimakasih sudah sama-sama sampai pada titik ini, kita hebat.
6. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya, terutama Ibu Wahyu Eko Setyaningsih, S.E.,MM, Bapak Ahmad izzuddin, S.E.,MM dan Ibu Nursaidah, S.E.,MM selaku dosen penguji serta dossem bimbingan saya. Terima kasih karena telah memberikan tenaga, waktu, pikiran,

semangat dan doanya untuk membimbing dan mengarahkan skripsi saya hingga selesai dan dinyatakan lulus.

7. Untuk teman Angkatan 2020, khususnya prodi Manajemen kelas B. terima kasih telah memberi warna disetiap kelas perkuliaan dan terimakasih atas dukungannya selama ini, kompak selalu teman-teman lulus bareng.
8. Teruntuk pemilik Seblak King terimakasih sudah diberi izin untuk penelitian dan mempermudah peneliti menyelesaikan tugas akhir.
9. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dan mendapatkan gelar sarjana.



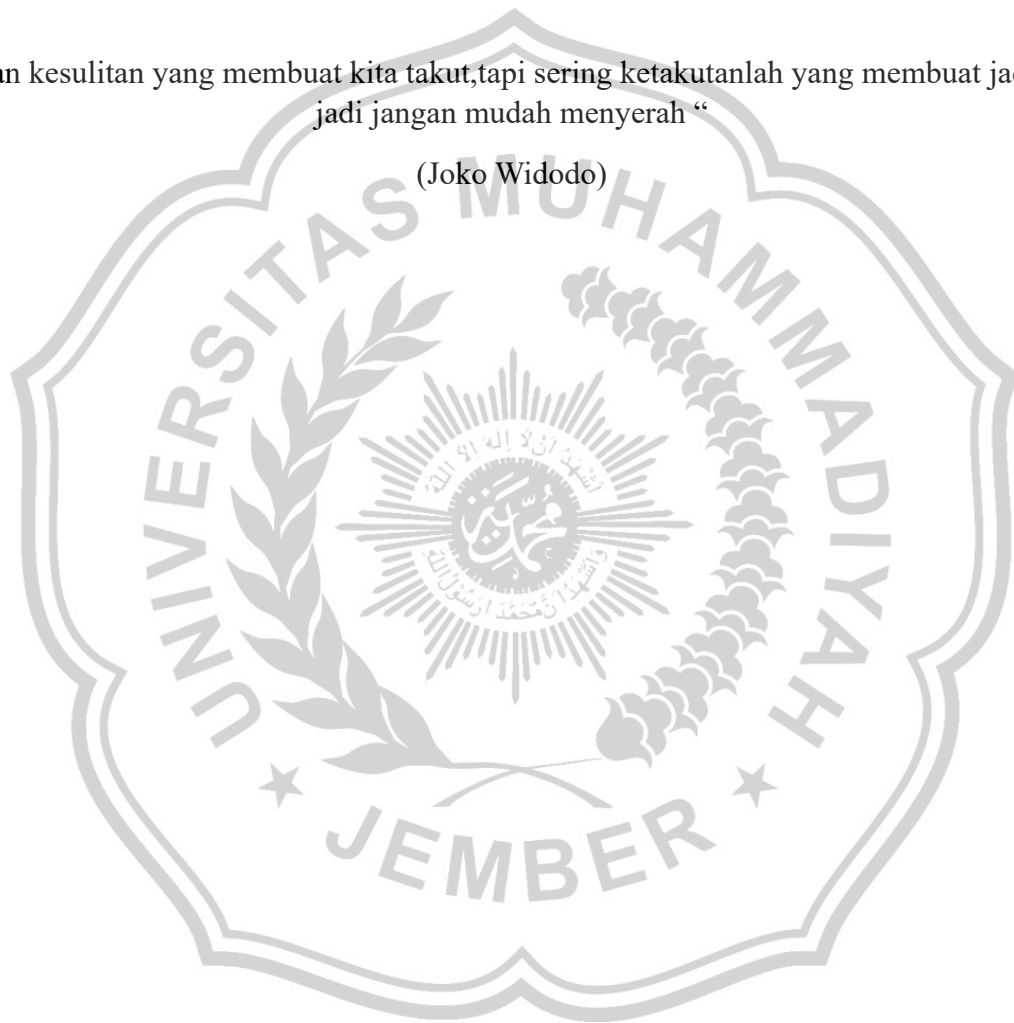
## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S AL-Baqarah, 2: 286)

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut,tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit jadi jangan mudah menyerah “

(Joko Widodo)



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul, **“Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Seblak King Purwoharjo”** dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Wahyu Eko Setyaningsih, S.E., M.M., Selaku dosen pembimbing pertama yang telah mengesahkan skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini berlangsung.
4. Bapak Ahmad Izzudin, S.E., M.M., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini berlangsung.
5. Ibu Nursaidah, S.E., M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.



7. Keluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 khususnya Manajemen pagi kelas B, terimakasih atas dukungan kalian selama ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jember, 16 Juni 2024

penulis

**EGA ELENA**



## DAFTAR ISI

<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Kepuasan .....	8
<b>2.2 Manajemen Pemasaran .....</b>	<b>8</b>
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	9
<b>2.3 Persepsi Harga .....</b>	<b>10</b>
2.3.1 Pengertian Persepsi Harga .....	10
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	11
2.3.3 Indikator Persepsi Harga .....	11
<b>2.4 Persepsi Nilai Pelanggan .....</b>	<b>12</b>
2.4.1 Pengertian Persepsi Nilai Pelanggan.....	12
2.4.2 Dimensi Persepsi Nilai Pelanggan.....	12
2.4.3 Indikator Persepsi Nilai Pelanggan .....	12
<b>2.5 Kepercayaan Pelanggan .....</b>	<b>13</b>
2.5.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan .....	13
2.5.2 Dimensi kepercayaan.....	13
2.5.3 Indikator kepercayaan Pelanggan.....	14
<b>2.6 Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>14</b>
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.6.2 Strategi kepuasan pelanggan .....	15
2.6.3 Konsep kepuasan Pelanggan .....	15
2.6.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	16

2.7	Penelitian Terdahulu.....	16
2.8	kerangka konseptual.....	20
2.9	Perumusan Hipotesis .....	20
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Metode Penelitian .....	23
3.2	Identifikasi variabel.....	23
3.3	Definisi Operasional .....	23
3.4	Desain Penelitian.....	25
3.5	Populasi dan Sampel.....	26
3.5.1	Populasi .....	26
3.5.2	Sampel .....	26
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.7	Sumber Data.....	27
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.9	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.10	Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.1.1	Profil Seblak King .....	31
4.1.2	Jumlah Karyawan Seblak King Purwoharjo.....	32
4.1.3	Jam Kerja .....	32
4.1.4	Visi dan Misi Seblak King Purwoharjo .....	32
4.2	Deskripsi Data .....	32
4.3	Statistik Deskriptif Responden .....	33
4.3.1	Usia.....	33
4.3.2	Jenis Kelamin .....	33
4.3.3	Pekerjaan .....	34
4.3.4	Frekuensi membeli selama 2 bulan .....	34
4.4	Analisis Data.....	35
4.4.1	Uji instrumen penelitian .....	35
4.4.2	Uji Statistik Deskriptif .....	37
4.4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden.....	38
4.5	Uji Regresi Linear Berganda .....	41
4.6	Uji asumsi klasik .....	42
4.7	Uji Hipotesis .....	44
	Uji Parsial (Uji t).....	44
4.8	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	45
4.9	Pembahasan.....	45
<b>BAB 5 . KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>49</b>

5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	50
Lampiran: .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data penjualan Seblak King dari tahun 2021-2023 .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka konseptual .....	20
Gambar 4. 1 Profil Seblak King .....	31



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	27
Tabel 4. 1 jumlah karyawan di Seblak King Purwoharjo .....	32
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan pembelian.....	34
Tabel 4. 6 Persepsi Harga .....	35
Tabel 4. 7 Persepsi Nilai Pelanggan .....	35
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan.....	36
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga .....	38
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Nilai Pelanggan.....	39
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Berganda .....	41
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4. 19 Uji Parsial .....	44
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45