

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, CITRA PERUSAHAAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN SAMBEL LAYAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

**UNTUNG BASUKI
1502010023**

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, CITRA PERUSAHAAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN SAMBEL LAYAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**UNTUNG BASUKI
1502010023**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH
MAKAN SAMBEL LAYAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

Disusun Oleh :
UNTUNG BASUKI
1502010023

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing skripsi
yang bertanda tangan di bawah ini :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Agung Miftahuddin', is written over a faint circular stamp.

M. Agung Miftahuddin, SE.,M.Si
NIK. 2160159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Untung Basuki
NIM : 1502010023
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sambel Layah Purwokerto.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : M. Agung Miftahuddin, SE.,M.Si

Penguji 1 : Herni Justiana Astuti, PhD

Penguji 2 : Ika Yustiana Rahmawati, SE.,M.Sc

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 5 September 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Untung Basuki
NIM : 1502010023
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 5 September 2022
Yang menyatakan



Untung Basuki

MOTTO

“Jika kamu tak dapat melakukan hal yang besar, lakukan dari hal kecil namun dengan cara yang hebat” –Napolean Hill.

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran” –Albert Einstein.

“Selelah-lelahnya bekerja, lebih lelah lagi nganggur”

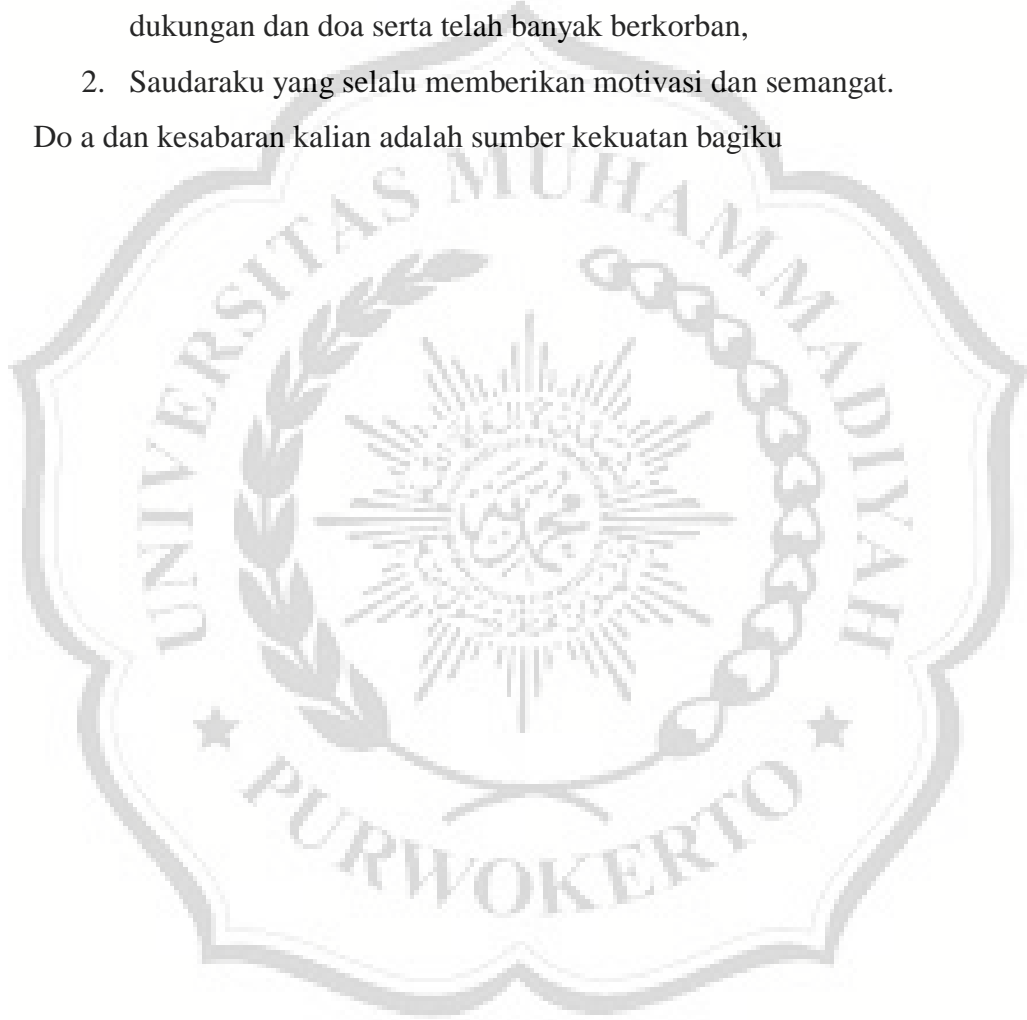


PERSEMBAHAN

Teriring doa dan syukur kepada ALLAH SWT, karya sederhana ini dipersembahkan kepada :

1. Ibuku dan Bapakku yang senantiasa mendidik, menyayangi, memberi dukungan dan doa serta telah banyak berkorban,
2. Saudaraku yang selalu memberikan motivasi dan semangat.

Do a dan kesabaran kalian adalah sumber kekuatan bagiku



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sambel Layah Purwokerto” Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

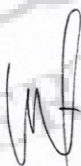
Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini bukan semata-mata atas usaha peneliti sendiri, akan tetapi berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu pada kesempatan ini ijinakan peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas kesempatan yang diberikan untuk penelitian,
2. Ibu Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas arahan dan ijin yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini,
3. Bapak Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1, atas saran dan arahan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini,

4. Bapak M. Agung Miftahuddin, SE.,M.Si, Dosen Pembimbing atas bimbingan, saran dan arahan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini,
5. Seluruh Dosen dan Civitas Akademik Fak. Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen S1 UMP atas semua saran dan masukannya.
6. Pimpinan SL CORP atas arahan dan ijin yang diberikan dalam penyusunan dan pelaksanaan penelitian skripsi ini.
7. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, adanya kritik serta masukan demi penyempurnaan skripsi ini sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 5 September 2022



Untung Basuki

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Untung Basuki
NIM : 1502010023
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN SAMBEL LAYAH PURWOKERTO.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media / mengalih informasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat : Purwokerto
Pada tanggal : 5 September 2022

Yang menyatakan



Untung Basuki

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, CITRA PERUSAHAAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN SAMBEL LAYAH PURWOKERTO**

Untung Basuki¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Ujungmanik1995@gmail.com

M. Agung Miftahuddin, SE.,M.Si²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
muchammadagungm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kepercayaan konsumen, citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Sambel Layah Purwokerto. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung RM Sambel Layah Purwokerto yang berkunjung saat penelitian berlangsung. Sampel penelitian sebanyak 102 responden dengan teknik purposive sampling, teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kepercayaan konsumen secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, 2) citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, 3) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, 4) kepercayaan konsumen, citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen, citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 57,6%.

Kata kunci : Kepercayaan konsumen, Citra Perusahaan, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.

**THE EFFECT OF CONSUMER TRUST, COMPANY IMAGE AND
SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF SAMBEL
LAYAH RESTAURANT PURWOKERTO**

Untung Basuki¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Ujungmanik1995@gmail.com

M. Agung Miftahuddin, SE.,M.Si²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
muchammadagungm@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of customer trust, brand image and service quality on customer satisfaction at RM Sambel Layah Puerwokerto. The population in this research actual customer while researching. The sampling technique in thhis research used purposive sampling with 102 samples and using multiple linear regression test for analysis technique. The result this research that: 1) customer trust partially has a significant positive effect on customer satisfaction, 2) brand image partially has a significant positive effect on customer satisfaction 3) service quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction 4) customer trust, brand image and service quality simultaneously has significant effect on customer satisfaction. The result coefficient determination test (R²) that customer trust, brand image and quality service has amount 57,6% effect on customer satisfaction.

Keywords: customer trust, brand image, quality service and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
M O T T O.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	40

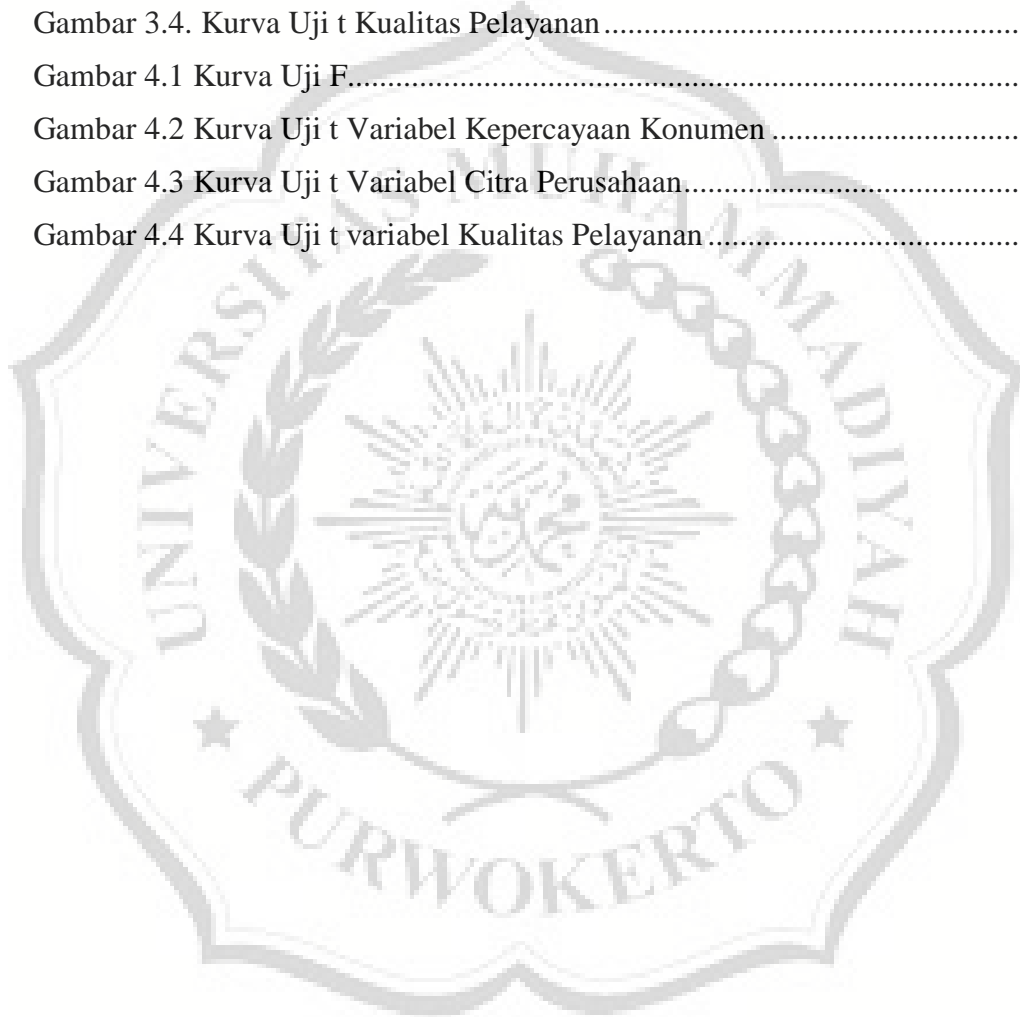
C. Populasi dan Sampel	41
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Variabel Penelitian	43
F. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	44
G. Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	57
B. Gambaran Umum Responden	58
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	65
E. Analisis Data	68
F. Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung.....	61
Tabel 4.6 Deskripsi Statistik Variabel Kepercayaan Konsumen	62
Tabel 4.7 Deskripsi Statistik Variabel Citra Perusahaan	63
Tabel 4.8 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.9 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	52
Gambar 3.2 Kurva Uji t Kepercayaan Konsumen	54
Gambar 3.3 Kurva Uji t Citra Perusahaan	55
Gambar 3.4. Kurva Uji t Kualitas Pelayanan.....	56
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	75
Gambar 4.2 Kurva Uji t Variabel Kepercayaan Konumen	77
Gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel Citra Perusahaan.....	78
Gambar 4.4 Kurva Uji t variabel Kualitas Pelayanan.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Data Responden.....	99
Lampiran 3 Data Penelitian Variabel Kepercayaan Konsumen.....	102
Lampiran 4 Data Penelitian Variabel Citra Perusahaan.....	105
Lampiran 5 Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	108
Lampiran 6 Data Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen.....	111
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan Konsumen	114
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	122

