

PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Baso Aci Mantan Marakash, Bekasi Utara)

SKRIPSI

Oleh:

Nur Rizky Maulidasari

201810325456



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Baso Aci Mantan Marakash Bekasi Utara) ✓

Nama Mahasiswa : Nur Rizky Maulidasari

NPM : 201810325456

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2022 ✓



NIDN 0317117801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Baso Aci Mantan Marakash Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Nur Rizky Maulidasari

NPM : 201810325456

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2022 ✓

Jakarta, 28 Januari 2022 ✓

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

NIDN : 0311096604

Penguji I : Haryudi Anas, SE, MSM

NIDN : 0317117801

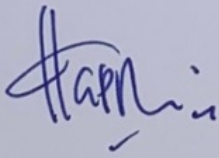
Penguji II : Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc

NIDN : 0303017106

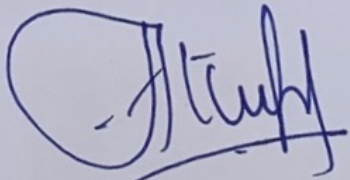
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis ✓


Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Rizky Maulidasari

NPM : 201810325456

Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 16 Mei 2000

Alamat : Jl. Kaliabang Tengah Gg. Simbang II RT.04 RW. 04 No.11

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Baso Aci Mantan Marakash, Bekasi Utara)” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 04 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Nur Rizky Maulidasari

201810325456

ABSTRAK

Nur Rizky Maulidasari 201810325456, Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Baso Aci Mantan Marakash, Bekasi Utara)

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Baso Aci Mantan Marakash, Bekasi Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam penelitian ini survei, penelitian mengumpulkan informasi dan data sebanyak-banyaknya dengan melakukan observasi dan kuisioner dengan pihak terkait. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Baso Aci Mantan Marakash. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji parsial variabel Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya dalam uji simultan variabel Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Kemudian untuk uji determinasi dihasilkan bahwa kolerasi antara tiga variabel Promosi dan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 98,3%.

Kata kunci : Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nur Rizky Maulidasari 201810325456, *Effect of Promotion, Price and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study on Baso Aci Mantan Marakash, North Bekasi)*

This study aims to determine simultaneously and partially the independent variables namely promotion, price and service quality on the dependent variable, namely customer satisfaction. This research was conducted in Baso Aci Mantan Marakash, North Bekasi. The method used in this study is a quantitative method, where in this study a survey, research collects as much information and data as possible by conducting observations and questionnaires with related parties. The population in this study were all customers of Baso Aci Mantan Marakash. Based on the results of the study, it shows that in the partial test the Promotion variable has a significant effect on customer satisfaction. The price variable has a significant effect on customer satisfaction. And the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction. Furthermore, in the simultaneous test the variables Promotion, Price and Service Quality together affect the dependent variable, namely Customer Satisfaction. Then for the test of determination, it was found that the correlation between the three variables Promotion and Price and Service Quality on Customer Satisfaction was 98.3%.

Keywords: *Promotion, Price, Service Quality, and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Baso Aci Mantan Marakash, Bekasi Utara”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
5. Bapak Haryudi Anas, S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Owner Baso Aci Mantan yang telah membantu penulis memberikan informasi dan data yang penulis gunakan sebagai bahan untuk penulisan skripsi ini.

8. Kedua Orang Tua saya tercinta, Ayah Abdul Rokib dan Ibu Ira Herawati yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pembuatan skripsi.
9. Rendy Dwiendra Risnaldy dan Audia Tri Anggitasari selaku adik kandung saya yang telah memberikan dukungannya selama proses pembuatan skripsi.
10. Iqbal Tapan Nugroho dan Ahmad Farhan Maulana partner skripsi saya yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Adyatma Pradana partner saya yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Seluruh karyawan dan pelanggan Baso Aci Mantan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Jakarta, 04 Januari 2022

Penulis

Nur Rizky Maulidasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Batasan Masalah	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Promosi	12
2.1.1. Pengertian Promosi.....	12
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Promosi	12
2.1.3 Indikator-Indikator Promosi.....	13
2.1.4 Strategi Promosi	13
2.2 Harga.....	14
2.2.1 Pengertian Harga	14
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	15
2.2.3 Indikator-Indikator Harga	16

2.2.4	Strategi Harga.....	17
2.3	Kualitas Pelayanan	18
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.3	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.3.4	Strategi Kualitas Pelayanan	21
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.4.3	Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.4.4	Strategi Kepuasan Pelanggan	24
2.5	Penelitian Terdahulu	25
2.6	Kerangka Pemikiran	26
2.7	Hipotesis Penelitian	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1.	Desain Penelitian	28
3.2.	Tahap Penelitian	29
3.3.	Model Konseptual	30
3.4.	Devinisi Operasional Variabel.....	31
3.5.	Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.5.1	Waktu Penelitian.....	33
3.5.2	Tempat Penelitian	33
3.6.	Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.6.1	Populasi Penelitian	33
3.6.2	Sampel Penelitian	34
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	34
3.8.	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.8.1	Jenis Data	35
3.8.2	Sumber Data.....	35
3.9.	Metode Analisis Data.....	36

3.9.1	Uji Validitas.....	36
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.10.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.10.1	Uji normalitas.....	37
3.10.2	Uji Multikolinieritas	37
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.10.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.11.	Uji Hipotesis.....	38
3.11.1	Uji Kelayakan (Uji F)	38
3.11.2	Uji Parsial (Uji T).....	39
3.11.3	Analisis Determinasi (R^2).....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum UMKM	40
4.1.1	Profil Perusahaan.....	40
4.1.2	Visi.....	41
4.1.3	Misi.....	41
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	42
4.3	Uji Kualitas Data	45
4.3.1	Uji Validitas.....	45
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.1	Uji Normalitas	50
4.4.2	Uji Multikolinieritas	52
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.5	Uji Hipotesis.....	56
4.5.1	Uji T	56
4.5.2	Uji F	58
4.5.3	Uji koefisien Determinasi (R^2)	59

4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.6.1	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.6.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan...	61
4.6.4	Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
BAB V	PENUTUP	63
5.1.	Kesimpulan	63
5.2.	Implikasi Manajerial	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan Baso Aci Mantan	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.3	Variabel Dependent	32
Tabel 3. 1	Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2	Variabel Independent	32
Tabel 3. 3	Skala Likert	35
Tabel 4. 1	Hasil Penyebaran dan Hasil Kuesioner 42	
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 4	Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran belanja yang di keluarkan tiap bulan	45
Tabel 4.5	Uji Validitas Promosi (X1)	46
Tabel 4. 6	Uji Validitas Harga (X2)	47
Tabel 4. 7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	48
Tabel 4. 8	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4. 9	Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 10	Uji Normalitas	51
Tabel 4. 11	Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4. 12	Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4. 13	Hasil Uji T	57
Tabel 4. 14	Hasil Uji F.....	59
Tabel 4. 15	Uji Koefisien Determinasi (R2)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Baso Aci Mantan	1
Gambar 1. 2 Menu Baso Aci Mantan.....	7
Gambar 1. 3 Harga Menu Baso Aci Produk Lain.....	8
Gambar 3. 1 Model Konseptual.....	31
Gambar 4. 5 Histogram Uji Normalitas	52
Gambar 4. 6 Diagram P-Plot Uji Normalitas	52
Gambar 4. 7 Uji Heteroskedastisitas.....	54

