

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI TRAVEL AGENT PT DOS NI ROHA JAVA DI  
SUMMARECON BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Timbo P. Simanjuntak**

**202010325372**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Di Travel Agent PT Dos Ni Roha Java Di  
Summarecon Bekasi

Nama Mahasiswa : Timbo P. Simanjuntak

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325372

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENYETUJI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Supriyanto, S.E., M.M

NIDN. 0020067201

  
Dody Kurniawan, S.E., M.M

NIDN. 0319087903

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Di Travel Agent PT Dos Ni Roha Java  
Di Summarecon Bekasi

Nama Mahasiswa : Timbo P. Simanjuntak

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325372

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si

NIDN. 0302016002

Sekretaris Tim Penguji

Cahyadi Husadha, S.E., M.M

NIDN. 0304068209

Penguji

Supriyanto, S.E., M M

NIDN. 0020067201

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M  
NIDN. 0327037601

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak  
NIDN. 0318107101

## LEMBARAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Travel Agent PT Dos Ni Roha Java Summarecon Bekasi” adalah benar merupakan hasil dari karya saya sendiri tidak ada mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan hanya sebagai refrensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai kaidah penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan kecurangan pengutipan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Timbo p. Simanjuntak

202010325372

## ABSTRAK

**Timbo p. Simanjuntak, 202010325372.** Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Travel Agent PT Dos Ni Roha Java Di Summarecon Bekasi.

Penelitian ini untuk mengetahui tentang pengaruh secara parsial dan juga secara simultan dari variabel independen Harga dan Promosi terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan Di Travel Agent PT Dos Ni Roha Java Di Summarecon Bekasi. Adapun jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel Accidental Sampling menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan jumlah 106 responden kemudian hasil data diolah menggunakan aplikasi olah data SPSS 26. Dimana dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan menyebarkan hasil kuesioner kepada pelanggan Trave Agent PT Dos Ni Roha Java Di Summarecon Bekasi.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam uji t parsial, variabel independen Harga dan Promosi berpengaruh positif terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Adapun pada hasil f menunjukkan bahwa variabel Harga dan Promosi secara bersama-sama secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Agent PT. Dos Ni Roha Java Di Summarecon Bekasi.

Kata kunci : Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

**Timbo p. Simanjuntak, 202010325372.** *The Influence of Prices and Promotions on Customer Satisfaction at Travel Agent PT Dos Ni Roha Java at Summarecon Bekasi.*

*This research is to find out about the partial and simultaneous influence of the independent variables Price and Promotion on the dependent variable Customer Satisfaction at Travel Agent PT Dos Ni Roha Java at Summarecon Bekasi. This type of research uses a quantitative approach. This research uses an Accidental Sampling sampling technique using a questionnaire distributed to 106 respondents, then the data results are processed using the SPSS 26 data processing application. This research uses primary data obtained by distributing the results of the questionnaire to PT Travel Agent customers. Dos Ni Roha Java at Summarecon Bekasi.*

*The results of this research show that in the partial t test, the independent variables Price and Promotion have a positive effect on the dependent variable Customer Satisfaction. The results f show that the Price and Promotion variables together simultaneously influence PT Travel Agent Customer Satisfaction. Dos Ni Roha Java at Summarecon Bekasi.*

*Keywords: Price, Promotion and Customer Satisfaction*

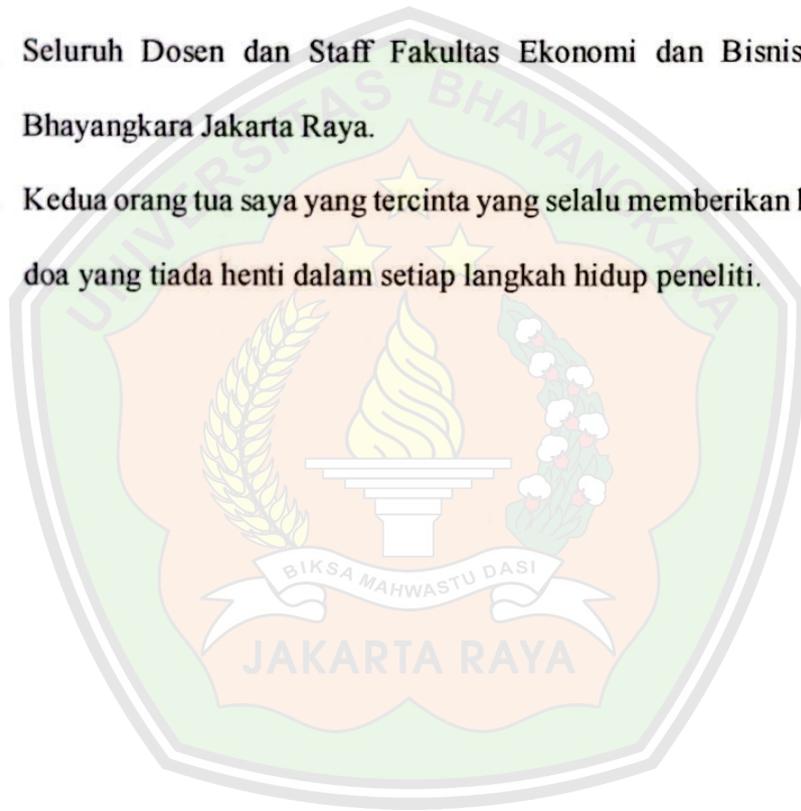
## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, diman atas berkat rahmat dan karunianya pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Travel Agent PT Dos Ni Roha Java Di Summarecon Bekasi”. Adapun Tujuan dari proposal skripsi ini di buat adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih kelulusan Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala serta kesalahan. Kendala tersebut dapat diantisipasi oleh peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada.

1. Irjen Pol. (Purn) Prof Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., PH.D.,D.Crim(HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Matdio Siahaan, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing Akademik C2 yang telah banyak mendukung selama perkuliahan untuk mencapai tujuan

5. Supriyanto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pembuatan skripsi kepada penulis.
6. Dody Kurniawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pembuatan skripsi kepada penulis
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Kedua orang tua saya yang tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti dalam setiap langkah hidup peneliti.



Jakarta, 28 Maret 2024

Peneliti

Timbo P. Simanjuntak

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematis Tugas Akhir.....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>15</b>
<b>TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Harga.....	15
2.2 Promosi .....	17
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Telaah Empiris.....	23
2.5 Kerangka Konseptual.....	28
2.6 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Desain Penelitian .....	32
3.2 Populasi Sampel .....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4 Defini Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	34

3.5. Metode Analisis Data.....	37
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.8. Uji Hipotesis.....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.3 Uji Data Kuantitatif.....	54
4.4 Pembahasan Dan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V.....</b>	<b>70</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan.....	71
5.3 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>125</b>

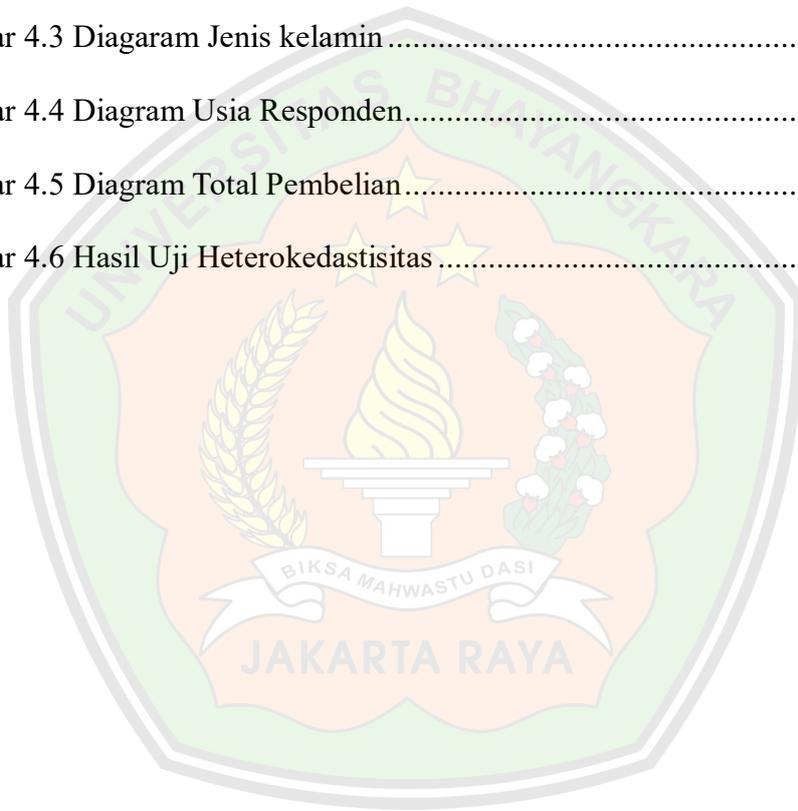


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Pesanan paling banyak diminati konsumen .....	5
Table 1.2 Harga tiket pesawat travel agent PT. Dos ni roha java .....	7
Table 2.1 Penelitian terdahulu .....	28
Table 3.1 Operasional variabel .....	36
Table 3.2 Tabel pengukuran .....	36
Table 3.3 Tingkat Hubungan Variabel Berdasarkan Koefisien Korelasi .....	43
Tabel 4.1 Hasil penyebaran kuesioner .....	56
Tabel 4.2 Responden berdasarkan status .....	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.5 Responden Pembelian.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas .....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas .....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Linear Regresi Berganda.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Statistik Pembelian Produk .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Logo PT. Dos Ni Roha Java .....	54
Gambar 4.2 Diagram status.....	58
Gambar 4.3 Diagram Jenis kelamin.....	59
Gambar 4.4 Diagram Usia Responden.....	61
Gambar 4.5 Diagram Total Pembelian.....	63
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Uji Plagiarisme

LAMPIRAN 2 Uji Refensi

LAMPIRAN 3 Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 4 Tabulasi Data

LAMPIRAN 5 Uji SPSS 26

LAMPIRAN 1 Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) df 1 – 150

LAMPIRAN 2 Titik Persentase Distribusi t DF = 1 – 150

LAMPIRAN 3 Titik Persentase Distribusi F Probabilita = 0.05

LAMPIRAN 4 Buku Bimbingan Skripsi

