

**PENGARUH PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RESTORAN RICHEESE FACTORY CABANG
HARAPAN INDAH DI BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

LINDA PUSPITA SARI

201410325179



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Richeese Factory Cabang
Harapan Indah DI Bekasi

Nama Mahasiswa : Linda puspita sari
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325179
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018

Bekasi, 12 Juli 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Hadita. S.P.D.M.M

NIP. 031606048

Ir. Adlin Nazli Lubis, M.M

NID. 031611060

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Richeese Factory Cabang
Harapan Indah DI Bekasi

Nama Mahasiswa : Linda Puspita sari
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325179
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018

Bekasi 12 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, P.hD
NIP : 1612275

Penguji I : Haryudi Anas, SE, MSM
NIP : 031503028

Penguji II : Hadita, S.Pd., M.M
NIP : 031606048

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIP. 1602212

Dr. Rorim Panday, M.M., M.T
NIP. 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

“ Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Richeese Factory Cabang Harapan Indah di Bekasi “

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan 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 mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 12 Juli 2018

Yang Membuat pernyataan,



Linda Puspita Sari

NPM 201410325179

ABSTRAK

Linda puspita sari 201410325179. Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Restoran Richeese Factory Cabang Harapan Indah Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Promosi , Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Richeese Factory. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan eksplanasi secara deskriptif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dalam penelitian ini teknik pembuatan skala menggunakan skala likert. Metode pengolahan data yang digunakan penelitian adalah uji validitas , uji reabilitas , uji normalitas, uji heterokedasititas , dan uji Multikolinieritas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampel responden secara acak 240 orang. Data yang diperoleh merupakan data primer yang disebarkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung $-3,327$ lebih kecil dari t tabel $0,1603$ maka ada pengaruh promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan hasil penelitian menunjukkan bahwa t hitung $-3,327$ lebih kecil maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil promosi dan harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di Richeese Factory, berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat di simpulkan bahwa f hitung $63,737$ lebih besar dari f tabel $3,115$ dan nilai signifikan $0,000$ pengaruh tersebut dalam signifikan.

Kata Kunci : Promosi , Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Linda puspita sari 201410325179. The Influence of Promotion and Price on Pelanggan Satisfaction (Case Study At Richeese Factory Branch of Harapan Indah Bekasi Branch).

This study aims to analyze Promotion, Price to Customer Satisfaction. The research was conducted at Richeese Factory. The type of this research is survey research with descriptive explanation. The method of analysis used in this research is quantitative method. In this research, scale-making technique using likert scale. Method of data processing used research is validity test, reliability test, normality test, heterokedasititas test, and Multicolinearity test. The sample used in this study were 150 respondents. Method of sampling by using sample method of respondents randomly 240 orang. Data obtained is the primary data disseminated. The results of this study showed that t calculated -3.327 larger than t table 0.1603 then there is influence of promotion and price to customer satisfaction research results show that t -3.327 count greater then partially significant effect on customer satisfaction, promotion result and price influence simultaneously to Customer Satisfaction at Richeese Factory, based on result of this research, hence can be concluded that f counted $63,737$ bigger than f table $3,115$ and significant value influence is significant.

Keywords: Promotion, Price, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan inayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Richeese Factory Cabang Harapan Indah Di Bekasi* “ penulisan skripsi ini disusun dalam rangka melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Berbagai hambatan dan kesulitan penulis hadapi selama penyusunan Skripsi ini. Namun berkat bantuan, semangat, dorongan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi. Untuk itu perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak DR. Rorim Panday M.M.,M.T, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M Fadhli Nursal S.E.,M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Hadita,S.Pd.,M, M. selaku dosen pembimbing materi yang telah bersedia meluangkan waktu dan banyak membantu memberi pengarahan materi skripsi untuk memperoleh data yang saya perlukan.
5. Ir. Adlin Nazli Lubis, M.M selaku dosen pembimbing teknis yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing untuk meneliti penulisan skripsi secara teknis.

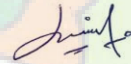
6. Seluruh Staf Pengajar dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Selaku atasan dan pegawai perusahaan Richeese Factory Harapan Indah Bekasi yang sudah membantu dan mengijinkan saya riset diperusahaan tersebut.
8. Selaku kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman Manajemen dan Akuntansi angkatan 2014 atas semangat kebersamaan, keceriaan, bantuan dan kerjasamanya selama ini.
10. Teman hati yang selalu berikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proposal Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman.

Ditanda tangani Mahasiswa

Bekasi 12 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Linda Puspita Sari

201410325179

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batas Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Indikator Kepuasan pelanggan	12
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	14
2.2 Harga.....	14
2.2.1 Tujuan Penerapan Harga	16
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi penetapan harga.....	17
2.2.3 Indikator Harga.....	18
2.3 Pengertian Promosi	19
2.3.1 Faktor yang mempengaruhi promosi	22
2.3.2 Indikator promosi.....	23

2.4	Penelitian Terdahulu	24
2.5	Kerangka Berpikir.....	27
2.6	Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Tahapan Penelitian.....	29
3.3	Model Konseptual Penelitian.....	30
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5	Instrumen Penelitian	32
3.6	Jenis sumber data	33
3.7	Tempat dan Waktu penelitian.....	34
3.8	Populasi dan Sampel.....	34
3.9	Teknik pengumpulan data	35
3.10	Metode analisis data.....	37
3.11	Uji kualitas data.....	38
3.11.1	Uji Validitas.....	38
3.11.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.12	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.12.1	Uji Normalitas.....	39
3.12.2	Uji Multikolinieritas.....	40
3.12.3	Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.12.4	Uji Autokorelasi.....	41
3.13	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.14	Penguji Hipotesis.....	41
3.14.1	Uji T Parsial.....	41
3.14.2	Uji Simultan F.....	42
3.14.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1	Profil Perusahaan.....	44

4.1.2	Visi dan Misi.....	45
4.1.3	Struktur Organisasi.....	45
4.2	Analisis Data.....	46
4.2.1	Deskripsi Responden jenis kelamin.....	46
4.3	Hasil Analisis Data.....	47
4.3.1	Uji Validitas.....	47
4.3.2	Uji Reabilitas.....	49
4.4	Uji Asumsi Klasik	49
4.4.1	Uji Normalitas	49
4.4.2	Uji Multikolinearitas	51
4.4.3	Uji Autokorelasi.....	52
4.4.4	Uji Heteroskedasitas.....	53
4.5	Uji Hipotesis	54
4.5.1	Uji T	54
4.5.2	Uji F	55
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.7	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.8	Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Implikasi Manajerial	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Perbandingan harga menu paket.....	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3 Definisi Operasional variabel	26
Tabel 4 Skala Likert	32
Tabel 5 Proses penyebaran dan penerimaan kuesioner.....	62
Tabel 6 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Promosi	47
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Harga.....	48
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas One Sample Klmogrov	50
Tabel 13 Hasil Uji Multikolonieritas	52
Tabel 14 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	52
Tabel 15 Hasil Analisis Uji Heteroskedasitas.....	53
Tabel 16 Hasil Uji T.....	54
Tabel 17 Hasil Uji F.....	55
Tabel 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hubungan Kepuasan Pelanggan Profit.....	8
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3 Model Konseptual	31
Gambar 4 Struktur Organisasi Perusahaan	45
Gambar 5 Hasil Uji Normalitas P-P Plots.....	51
Gambar 6 Hasil Uji Heterodasitas.....	53

