

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
COFFEE SEDOTMEN DI BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Oleh :

Rizqia Naurah Zulfahra

202110325336



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Coffee Sedotmen di Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Rizqia Naurah Zulfahra

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325336

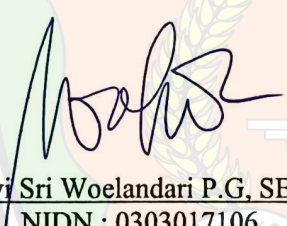
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Februari 2024

Jakarta, 14 Februari 2025
MENYETUJUI,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Dewi Sri Woelandari P.G, SE,M.Sc
NIDN : 0303017106


Ferawaty Puspitoroni, S.S., M.Pd
NIDN : 0306028501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Sedotmen di Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Rizqia Naurah Zulfahra

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325336

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Agus Dharmanto, SE., M.M.

NIDN. 0305087310

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Milda Handayani, SE., MM

NIDN. 0330087504

Penguji : Dr. Dewi Sri Woelandari P.G. SE.M.Sc

NIDN. 0303017106

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

NIDN. 0327037601

Dr. Yayan Hendayana, SE., M.M.

NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizqia Naurah Zulfahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325336
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarnegara, 14 Oktober 2003
Alamat : Gg Rose I, Jl Kaliabang Tengah. Kecamatan
Bekasi Utara, Kota Bekasi. Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Coffee Sedotmen di Bekasi Utara” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan 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, 10 Februari 2025
Yang membuat pernyataan



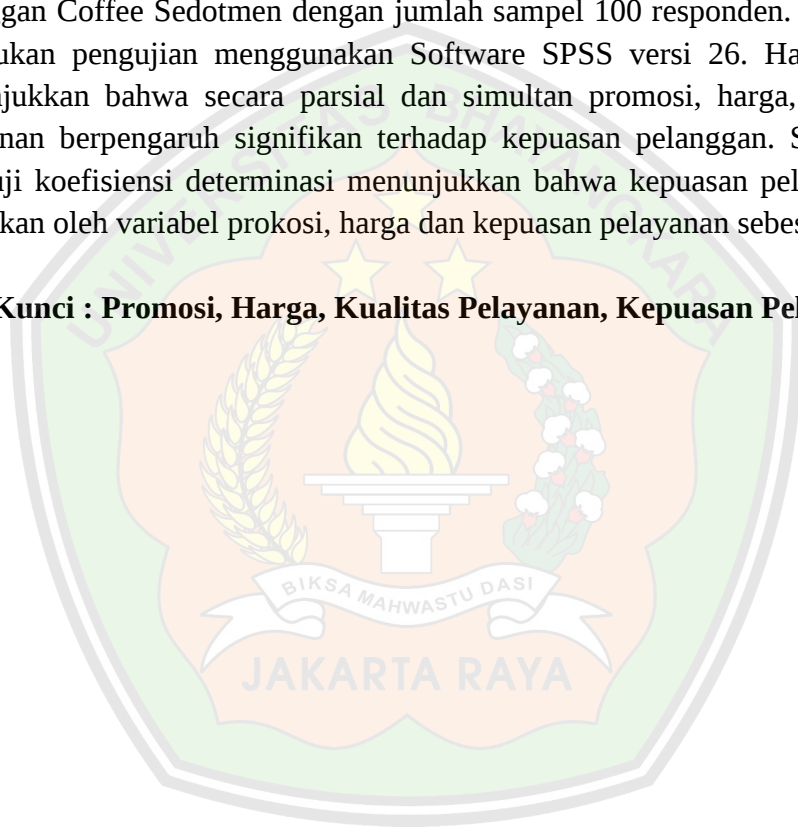
Rizqia Naurah Zulfahra
202110325336

ABSTRAK

Rizqia Naurah Zulfahra 202110325336. Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Sedotmen di Bekasi Utara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel independen (bebas) yaitu promosi (X_1), Harga (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) serta variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel teknik *Convenience Sampling* dengan rumus *Lemeshow*. Dalam penelitian ini populasi diambil dari pelanggan Coffee Sedotmen dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini melakukan pengujian menggunakan Software SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan promosi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu hasil uji koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel promosi, harga dan kualitas pelayanan sebesar 47%.

Kata Kunci : Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Rizqia Naurah Zulfahra 202110325336. *The Effect of Promotion, Price, and Service Quality on Customer Satisfaction at Coffee Sedotmen in North Bekasi*

This study aims to determine partially and simultaneously the independent variables (free), namely promotion (X1), Price (X2), and Service Quality (X3) and the dependent variable (bound) namely Customer Satisfaction (Y). This study uses a quantitative method with Convenience Sampling technique sampling with the Lemeshow formula. In this study, the population was taken from Coffee Sedotmen customers with a sample size of 100 respondents. This study conducted testing using SPSS Software version 26. The research results indicate that both partially and simultaneously, promotion, price, and service quality have a significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the results of the coefficient of determination test show that customer satisfaction can be explained by the variables of promotion, price, and service quality by 47%.

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



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Sedotmen di Bekasi Utara” skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam kelulusan, dan memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Irjen Pol. (Pum) Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dody Kurniawan, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Dr. Dewi Sri Woelandari P.G, SE., M.Sc, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan sert arahan dalam penelitian ini.
6. Ferawaty Puspitorono, S.S., M.Pd Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan serta arahan dalam penelitian ini.

7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Teristimewa saya ucapkan terimakasih teruntuk cinta pertama saya yaitu Ayah Mulyono dan pintu surga saya yaitu Ibu Iyah yang telah mengorbankan separuh hidupnya untuk kebahagiaan saya, terimakasih telah memberikan dukungan baik melalui kasih sayang, *support*, maupun *Material* bagi penulis, dan doa-doa tulus yang dilangitkan beliau-beliau sehingga memudahkan penulisan dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih karena dukungan-dukkungan dari beliau-beliau menjadikan motivasi dan alasan saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan semangat.
9. Terimakasih untuk diri saya sendiri atas kesabaran dan ketekunan yang sudah dilalui dalam menyelesaikan setiap tantangan dalam menulis skripsi. Terimakasih meskipun banyak malam yang terasa panjang dan lelah, tetap mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan sudah berhasil bertahan sampai di titik ini.
10. Terimakasih banyak untuk teman seperjuangan saya dikampus yaitu Fachrurrozie yang telah banyak membantu saya dan menemani saya walaupun kita sedang sama-sama sedang berjuang dalam pembuatan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi ini yaitu Syifa Nurul Fatiha, Andi Lulu dan Narisha Ica yang telah meluangkan waktu untuk menemani dan memberikan support selama saya menyusun skripsi.

12. Terimakasih untuk sahabat SMA saya yaitu Fidela Putri Wahidah, Ananda Fitriani Yusuf, Lanna Nurhaliza, dan Nanda Ayu Fajriah yang telah memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini.
13. Terimakasih untuk Dian Kusuma Wardani dan Ardhita Indah Cahyani sebagai teman seperjuangan saya dari awal masuk kuliah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitiannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat mengembang demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih. Semoga penulisan ini mampu bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bekasi, 9 November 2024

Rizqia Naurah Zulfahra

202110325336

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Telaah Teoritis.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14

2.3	Promosi.....	15
2.3.1	Pengertian Promosi	15
2.3.2	Indikator Promosi.....	17
2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Promosi	17
2.4	Harga	18
2.4.1	Pengertian Harga.....	18
2.4.2	Indikator Harga	19
2.4.3	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Harga	20
2.5	Kualitas Pelayanan	22
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.5.2	Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.5.3	Faktor-Faktor meningkatkan Kualitas Pelayanan	24
2.6	Telaah Empiris	26
2.7	Kerangka Konseptual	31
2.8	Hipotesis Penelitian.....	33
2.8.1	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.8.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.8.4	Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Model Konseptual Penelitian	38
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi.....	39

3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1	Jenis Data	41
3.4.2	Sumber Data.....	41
3.5	Definisi Operasional dan Skala Pengukurannya	42
3.6	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reabilitas.....	45
3.7	Uji Asumsi Klasik	45
3.7.1	Uji Normalitas.....	46
3.7.2	Uji Multikolinearitas	46
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.8	Analisis Regresi Linear	47
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.9	Uji Hipotesis.....	48
3.9.1	Uji t (Parsial).....	48
3.9.2	Uji f (Simultan)	48
3.9.3	Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Gambaran Umum Coffee Sedotmen	50
4.1.1	Profil Coffee Sedotmen.....	50
4.1.2	Visi dan Misi Coffee Sedotmen	51
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	52
4.3	Uji Kualitas Data	55
4.3.1	Uji Validitas	55

4.3.2	Uji Reliabilitas	57
4.4	Uji Asumsi Klasik	59
4.4.1	Uji Normalitas	59
4.4.2	Uji Multikolinieritas	60
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.6	Uji Hipotesis	64
4.6.1	Uji t (Uji Parsial)	64
4.6.2	Uji f (Uji Simultan)	66
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.7	Hasil dan Pembahasan	67
4.7.1	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.7.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan	70
4.7.4	Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	72
BAB V	PENUTUP	75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Implikasi Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Coffee Sedotmen	4
Tabel 1. 2 Pra-Survey Mengenai Kepuasan Pelanggan	4
Tabel 1. 3 Perbandingan harga Coffee Sedotmen dengan pesaing	5
Tabel 1. 4 Perbandingan Kualitas Pelayanan Coffee Sedotmen dan Pesaing	6
Tabel 3. 1 Responden Jawaban Berdasarkan Skala Likert	41
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	43
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Pembelian	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Promosi (X1)	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X1)	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2)	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X3)	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linear Berganda	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji t (Parsial) Promosi (X1)	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial) Harga (X2).....	65
Tabel 4. 18 Uji t (Parsial) Kualitas Pelayanan (X3).....	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji f (Simultan)	66
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian	38
Gambar 4. 1 Grafik Normal P-Plot	59
Gambar 4. 2 Grafik Scatter Plot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Plagiarisme
Lampiran 2	Uji Referensi
Lampiran 3	Lembar Kuesioner
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden
Lampiran 5	Hasil Uji Output
Lampiran 6	Tabel r
Lampiran 7	Tabel t
Lampiran 8	Tabel f

