



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan SAISHOP Sidoarjo

Sailendra Sonya. K. P
171500092

Dosen Pembimbing
Ch. Menuk Sri Handayani, Dra., M.M
Dr. Noerchoidah., S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan SAISHOP Sidoarjo

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

SAILENDRA SONYA K.P
NIM: 171500092

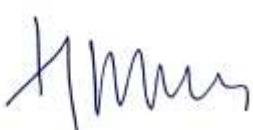
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk di uji :

Tanggal: 14 Januari 2022

Dosen Pembimbing I



Ch. Menuk Sri Handayani, Dra., S.E., M.M
NIP : 195808081982032001

Dosen Pembimbing II



Dr. Noerchidah, S.E., M.M
NIDN : 0710046903

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan
SAISHOP Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Sailendra Sonya K.P
- b. NIM : 171500092
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Email : sailendrasonya11@gmail.com

Surabaya, 01 Maret 2022

Dosen Pembimbing I

Dra. Christina Menuk S.S.E., M.M.
NIP. 195808081982032001

Dosen Pembimbing II

Dr. Noerchoidah, S.E., M.M.
NIDN. 0710046903



Tony Susilo Winowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY



I Made Eka Dwilarta, S.E., M.M.
NIP. 1109598/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Adi Buana Surabaya.

Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Januari

Tahun : 2022

Pengaji I

Edy Sulistiyawan, S.S.I., M.Si., Dr.
NPP : 07211067304/DY

Pengaji II

Sutama Wisnu Dyatmaka, S.E., M.M
NPP. 1507732/DY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan SAISHOP Sidoarjo”

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo., SE., M.Pd., M.SM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menuk, S. SE, MM. &Ibu Dr. Noerchoidah, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Kepada SAISHOP sidoarjo yang telah memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

7. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada someone yang sudah selalu memberi dukungan dan semangat selama ini.
9. Kepada sahabat saya Firda Eka, Dyah Ayu, Farisa Nadhila, Naily Martin, Sabilah dan golongan SMA bangku sederet yang sudah selalu memberi dukungan dan semangat selama ini.
10. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 24 Februari 2021

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas takdirmu saya bisa menyelesaikan skripsi yang sebagai tugas akhir saya dengan tepat waktu.

Dengan ini saya Persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya. Untuk bapak terimakasih telah sabar mendidik, memberikan kasih sayang, memberi semangat dan doa, serta untuk perjuangannya menjadikan saya seperti ini. Lalu untuk ibu.terimakasih atas doa dan kasih sayang yang telah diberikan.

Terimakasih juga saya ucapan kepada seluruh dosen dan staf Prodi Manajemen Fakultas dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membantu kelancaran administrasi yang dibutuhkan. Dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Serta untuk staff SAISHOP Sidoarjo yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian disana.

Ucapan terimakasih juga sembahkan untuk teman-teman kelas Manajemen G 2017, teman-teman organisasi impunan Mahasiswa Prodi Manajemen, teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas perhatian dan kenangan yang telah diberikan selama ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sailendra Sonya K.P

Nim : 171500092

Prodi Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya yang berjudul "Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan SAISHOP Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020-2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemuka ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 16 Maret 2022



DAFTAR ISI

<u>Halaman Judul</u>	i
<u>Lembar Persetujuan</u>	ii
<u>Halaman Persetujuan Artikel</u>	iii
<u>Kata Pengantar</u>	iv
<u>Abstrak</u>	vi
<u>Abstract</u>	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 LANDASAN TEORI.....	12
2.2.1 Manajemen pemasaran	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Harga	14
2.2.4 Promosi	19
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	25
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel	31
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	32

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	<u>33</u>
3.4.1	Pengumpulan Data.....	<u>33</u>
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	<u>34</u>
3.4.3	Lokasi Dan Waktu penelitian.....	<u>35</u>
3.5	Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel	<u>35</u>
3.5.1	Variabel Penelitian.....	<u>35</u>
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	<u>36</u>
3.6	Teknik Analisis Data	<u>37</u>
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian	<u>37</u>
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	<u>38</u>
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	<u>40</u>
3.6.4	Koefisien Determinan.....	<u>40</u>
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	<u>41</u>
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	<u>43</u>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	<u>43</u>
4.2	Statistika Deskriptif Penelitian.....	<u>43</u>
4.2.1	Penelitian Responden Terhadap Butir Pertanyaan	<u>45</u>
4.3	Analisis Data dan Hasil Penelitian	<u>50</u>
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	<u>50</u>
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	<u>54</u>
4.3.3	Analisis regresi linier berganda	<u>58</u>
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	<u>60</u>
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	<u>63</u>
4.4.1	Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	<u>63</u>
4.4.2	Harga (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) <u>64</u>	
4.4.3	Promosi (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) <u>65</u>	
4.4.4	Kualitas Pelayanan (X1),Harga (X2), danPromosi (X3)berpengaruh terhadap Kepuasan PelangganSAISHOP Sidoarjo (Y).....	<u>65</u>
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	<u>67</u>

5.1	Simpulan	<u>67</u>
5.2	Saran	<u>67</u>
	Daftar Pustaka.....	<u>69</u>