



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di
Indomaret Kecamatan Driyorejo Kabupaten
Gresik**

**Bernika Febrianti
191500071**

**Dosen Pembimbing
Bisma Arianto, S.E.,M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
INDOMARET KECAMATAN DRIYOREJO KABUPATEN
GRESIK**

SKRIPSI

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

**BERNIKA FEBRIANTI
191500071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Bernika Febrianti
b. NIM : 191500071
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Surabaya, 27 Februari 2023

Dosen Pembimbing,



Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP / NIP :1302663/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bernika Febrianti
NIM : 191600071
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik" 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 2022/2023 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.

Surabaya, 31 Maret 2023
Mahasiswa



Bernika Febrianti
NIM: 191500071

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Bernika Febrianti
NIM : 191500071
Judul : Pengaruh Promosi, Harga, dan
Skripsi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Indomaret
Kecamatan Driyorejo Kabupaten
Gresik.
Hari : Jumat
Tanggal : 31 Maret
Tahun : 2023

Penguji I



Dra. Christina Menuk
Srihandayani, S.E, M.M
NIP: 195808081982082001

Penguji II



I Made Bagus Dwiarta, S.E.,
M.M
NPP: 1109598/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.

Identitas Mahasiswa

Nama : Bernika Febrianti

NIM : 191500071

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya


Alamat e-mail : bernikafebrianti1@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

Surabaya, Maret 2023
Dosen Pembimbing,



Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP: 1302663/DY

Menyetujui,
Dekan



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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik”.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun penulis tetap berharap semoga skripsi ini bisa berguna untuk penulis selanjutnya.

Mulai dari penyusun skripsi ini adalah berkat adanya bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dikesempatan ini dengan penuh hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Bisma Arianto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa terhadap penulis sampai penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh teman-teman manajemen A 2019 yang telah menemani selama di perkuliahan.
8. Dan terima kasih semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunan mohon kritik dan saran untuk menyempurnakan proposal penelitian ini dari semua pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 11 Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Indomaret. Jumlah Responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah 70 orang. Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal langsung dari responden dan data sekunder melalui Buku, jurnal, skripsi. Sedangkan untuk mengetahui hubungan antar variabel penulis menggunakan metode perhitungan analisis validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan serta signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan uji validitas 0,000. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 82,253 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Serta koefisien Determinasi sebesar 0,385 yang berarti Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan

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

ABSTRACT

This study examines the effect of Promotion, Price, and Service Quality on Consumer Satisfaction. Respondents in this study are consumers who shop at Indomaret. The number of respondents who became the sample of this study were 70 people. This study uses quantitative research. The sample payment method used in this study was accidental sampling, the data sources used in this study were primary data that came directly from the respondents and secondary data through books, journals, theses. Meanwhile, to find out the relationship between variables, the authors used the method of calculating validity and reliability analysis, and multiple linear regression analysis with the SPSS version 22 analysis tool.

The results of this study indicate that Promo, Price, and Service Quality have a partial and simultaneous and significant effect on Customer Satisfaction. This is evidenced by the significant test validity value of 0.000. This is evidenced by the calculated F value of 82.253 and a significance value of 0.000. As well as the coefficient of determination of 0.385 which means that customer satisfaction can be carried out by the variables Promotion, Price and Service Quality

Keywords: Promotion, Price, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TEELAH PUSTAKAN.....	7
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pemasaraan	15
2.2.2 Promosi	19
2.2.3 Harga.....	22
2.2.4 Kualitas Pelayanan	25
2.2.5 Kepuasan pelanggan.....	31

2.3 Kerangka Konseptual.....	34
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
3.2 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel.....	41
3.2.3 Teknik pengambilan sampel	42
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Sumber Data.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	46
3.5.1. Variabel Penelitian	46
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	47
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Penguji Instrumen penelitian.....	49
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	50
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.6.4 Penguji Hipotesis.....	52

BAB IV.....	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Toko Ritel Indomaret	55
4.1.1 Sejarah Singkat Toko Ritel Indomaret.....	55
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	56
4.1.3 Visi, Misi, Motto, Esensi dan Budaya Kerja Toko Ritel Indomaret.....	56
4.1.4 Struktur Organisasi Toko Ritel Indomaret	57
4.2 Penyajian Data	60
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	60
4.3 Analisis Data Penelitian.....	61
4.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	61
4.3.2 Hasil Uji Validitas.....	62
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	65
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	66
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
4.6 Pengujian Hipotesis	70
4.6.1 Hasil Uji t (Regresi Parsial).....	70
4.6.2 Hasil Uji F (Regresi Simultan).....	71

4.6.3 Koefisien Korelasi (R) Dan Koefisien Determinasi	71
4.6.3.1 Koefisien Korelasi (R).....	71
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V.....	77
SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	61
4. 3 Hasil Uji Validitas	62
4. 4 Hasil Uji Realibilitas	64
4. 5 Hasil Uji Kolmogorov smirnov.....	65
4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
4. 8 Hasil Uji t	70
4. 9 Hasil Uji F.....	71
4. 10 Hasil Koefisien Detereminasi	71
4. 11 Hasil Uji Koefisien Korelasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1 Kerangka Konseptual.....	35
3. 1 Rancangan Penelitian.....	40
4. 1 Struktur Organisasi Indomaret.....	57
4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat balasan Tempat Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 4 : Berita Acara Proposal
- Lampiran 5 : Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 7 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 8 : Tabulasi Data
- Lampiran 9 : Hasil SPSS