



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Promotion, Product Quality dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Sepatu Kets Adidas di Distro
Jalanan (DJ) Morowudi- Gresik**

Lydia Lis Mawati
151500071

Dosen Pembimbing
Moch Munir Rachman,Dr,Drs,Ec,M.Si

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH *PROMOTION*, *PRODUCT QUALITY* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SEPATU KETS ADIDAS DI DISTRO JALANAN
(DJ) MOROWUDI-GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**LYDIA LIS MAWATI
151500071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal: 8 April 2019

Dosen Pembimbing,



Moch. Munir Rachman, Dr, Drs, Ec, M.Si

NIP/NPP:1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

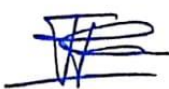
Judul Skripsi : Pengaruh *Promotion, Product Quality*
dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Sepatu Kets Adidas
di Distro Jalanan (DJ) Morowudi - Gresik

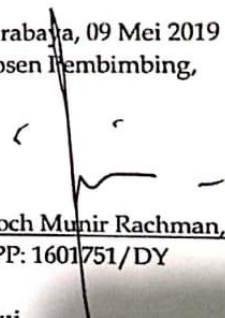
Identitas Mahasiswa

a. Nama : Lydia Lis Mawati
b. Nim : 151500071
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : Lydiatismawati1997@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Surabaya, 09 Mei 2019
Dosen Pembimbing,


Tony Susilo W, SE., M.Pd., MSM
NPP: 0709494/DY


Moch Munir Rachman, Dr, Drs, Ec, M.S
NPP: 1601751/DY



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NPP: 196710191992032001

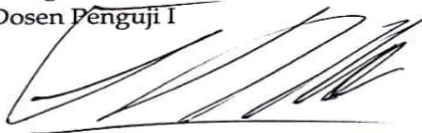
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

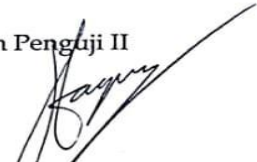
Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Mengetahui,
Dosen Penguji I



Drs. Sigit Prihanto Utomo, SE,MM
NPP: 8706188/DY

Dosen Penguji II



I Made Bagus Dwiarta, SE.,MM
NPP: 1109598/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lydia Lis Mawati
NIM : 151500071
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya dengan judul: Pengaruh *Promotion, Product Quality* dan kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sepatu kets Adidas di Distro Jalanan (DJ) Morowudi – Gresik. yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

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

Demikian pernyataan ini buat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 15 Maret 2019
Mahasiswa,



Lydia Lis Mawati
NIM: 151500071

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT dengan degala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Promotion, Product Quality dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sepatu kets Adidas di Distro Jalanan (DJ) Morowudi - Gresik”**.

Selama Proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Dra. Siti Istikoroh, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Kepada Moch.Munir Rachman,Dr,Drs,Ec,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memotivasi saya hingga skripsi selesai
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberi bekal ilmu pengetahuan.
6. Iwan Sugiyanto. Selaku pemilik Distro Jalanan (DJ) Morowudi Gresik.
7. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya. Semangat dan motivasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu

8. Untuk Calon Suami, Imam Muchoriq terimakasih atas doa dan pengertiannya.
9. Marketing Jargo's Squad (inne, Yunia, Mega, Diyan, Vira, Alana, Lydia) terimakasih sudah menjadi teman terbaik selama 4 tahun.
10. sahabat tercinta Diyan utari & Yunia Putri yang sering membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
11. Kepada Via, Ria, Mega terimakasih sudah saling membantu dalam menyelesaikan skripsi.
12. Tak lupa teman-teman kelas Manajemen B 2015 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

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

Surabaya, 29 Maret 2018
Penulis,

Lydia Lis Mawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PEGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II

TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Peneitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2 Pengertian <i>Promotion</i>	14
2.2.2.1 Tujuan <i>Promotion</i>	15
2.2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Promotion</i>	16

2.2.2.3 Indikator Promotion	17
2.2.3 Pengertian <i>Product Quality</i>	19
2.2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Product Quality</i> ..	21
2.2.3.2 Indikator <i>Product Quality</i>	24
2.2.4 Pengerian Kualitas Pelayanan	25
2.2.4.1 Perspektif pelanggan mengenai kualitas pelayanan.	27
2.2.4.2 Faktor-faktor peningkatan Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2.2.5.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	32
2.2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis	34

BAB III

METODE PENELITIAN	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi Penelitian	39
3.2.2 Sampel Penelitian.....	39
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41

3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	41
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	42
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.4.3.1	Lokasi Peneletian	44
3.4.3.2	Waktu Penelitian.....	44
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..	44
3.5.1	Variabel Penelitian.....	44
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5.2.1	Variabel <i>Promotion</i>	45
3.5.2.2	Variabel <i>Product Quality</i>	46
3.5.2.3	Variabel Kualitas Pelayanan	46
3.5.2.4	Variabel Kepuasan Pelanggan	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1	Instrumen Penelitian.....	48
3.6.2	Uji Normalitas	50
3.6.3	Asumsi Klasik	51
3.6.4	Pengujian Kuantitatif.....	52
3.6.5	Uji Hipotesis	54

Bab IV

	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.1	Gambaran Umum Obyek Perusahaan	57
4.1.1	Sejarah Perusahaan	57
4.1.2	Visi dan Misi	58

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Penilaian Responden pada butir pernyataan.....	58
4.2.2 Gambaran Umum Responden	59
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.3.1 Variabel <i>Promotion</i>	60
4.3.2 Variabel <i>Product Quality</i>	62
4.3.3 Variabel Kualitas Pelayanan	65
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan	67
4.4 Analisis Data dan Hasil Penelitian	69
4.4.1 Hasil Pengujian Instrumen penelitian.....	69
4.4.1.1 Uji Validitas	70
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	74
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.4.2.1 Uji Normalitas	78
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas	79
4.4.2.3 Uji Heterokedasitas.....	80
4.4.2.4 Uji Autokolerasi.....	80
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.4.4 Pengujian Hipotesis	84
4.4.4.1 Uji T	85

4.4.4.2 Uji F.....	86
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	87
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	88

BAB V

PENUTUPAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	91
Daftar Pustaka	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Pelanggan	39
3.2 Tabel Skala Pengukuran Likert	49
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.3 Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Promotion</i>	61
4.4 Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Product Quality</i>	63
4.5 Deskripsi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.6 Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
4.7 Hasil Validitas Analisis Variabel <i>Promotion</i>	70
4.8 Hasil Validitas Analisis Variabel <i>Product Quality</i>	71
4.9 Hasil Validitas Analisis Variabel Kualitas Pelayanan....	72
4.10 Hasil Validitas Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	73
4.11 Uji Reliabilitas <i>Promotion</i>	75
4.12 Uji Reliabilitas <i>Product Quality</i>	75
4.13 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	76
4.14 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	77
4.15 Uji Normalitas.....	78
4.16 Uji Multikolinieritas	79
4.17 Uji Heteroskedasitas.....	80
4.18 Uji Autokolerasi.....	81
4.19 Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.20 Uji T	85
4.21 Uji F.....	86
4.22 Koefisien Determinasi.....	87
4.23 Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Kerangka konseptual	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 6 Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 7 Tabulasi Penelitian
- Lampiran 8 Rekapitulasi Total Jawaban Responden
- Lampiran 9 Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS
- Lampiran 10 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

