



**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Tangis x The Hauuz di Wilayah Lingkungan 3, Tegal
Alur Jakarta Barat)**

SKRIPSI

SINTA ANDRIANI 1710111097

HALAMAN SAMPUL (COVER)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Tangis x The Hauuz di Wilayah Lingkungan 3, Tegal
Alur Jakarta Barat)**

SKRIPSI

SINTA ANDRIANI 1710111097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sinta Andriani
NIM : 1710111097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

“Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Tangis X The Hauuz Di Wilayah Lingkungan 3, Tegal Alur Jakarta Barat)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Juli 2021

Yang menyatakan,



Sinta Andriani

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya mandiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sinta Andriani

NIM : 1710111097

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksamaan dengan pernyataan diatas saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Juli 2021

Yang menyatakan,



Sinta Andriani

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Tangis x The Hauuz di Wilayah Lingkungan 3, Tegal Alur
Jakarta Barat)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SINTA ANDRIANI 1710111097

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 23 April 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Diana TW, SE, MM

Ketua Penguji



Dra. Heni Nastiti, MM
Penguji I



Yuliniar, SE MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE, Ak, M. Ak, CA, CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Wahyudi, SE, MM
Ketua Program Studi
Manajemen Program
Sarjana

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 17 Juli 2021

THE EFFECT OF PRICE, PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

(Case study Tangis x The Hauuz in the Region Lingkungan 3)

By Sinta Andriani

ABSTRACT

The have a look at goals to determine : (1) the impact of price on customer satisfaction in Tangis x The Hauuz in the region Lingkungan 3, (2) the impact of promotion on customer satisfaction in Tangis x The Hauuz in the region Lingkungan 3, (3) the impact of service quality on customer satisfaction in Tangis x The Hauuz in the region Lingkungan 3, and (4) the effect of price, promotion and service quality on customer satisfaction in Tangis x The Hauuz in the region Lingkungan 3. This research uses quantitave metodhs and uses survey research. The population of this research in Tangis x The Hauuz customer in the region Lingkungan 3. The sampling technique uses a non-probability sampling technique with total of 75 respondents. The data collection technique itself uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is using multiple regression analysis using IMB SPSS Statistics. The result of this study indicate that (1) there is a significant effect on the cutomer satisfaction with a coefficient value of 3,409, (2) no influence, on the promotion variable on customer satisfaction with a coefficient value of -1,951, (3) there is a significant effect between service quality on customer satisfaction with a coefficient value of 5,303, and (4) there is a jointly significant effect on price variabel, promotion and service quality to customer satisfaction with a value of 27,189. From the results of thid study, it is also know that the influence of price, promotion and service quality has an influence on customer satisfaction with acoefficeint of determination (R-Square) of 53,5%. While the remaining 46,5% in influenced by other variabels outside his research model.

Keywords : Price, Promotion, Quality Service, Customer Satisfaction

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Tangis x The Hauuz di Wilayah Lingkungan 3)**

Oleh Sinta Andriani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan sebagai sarana mengetahui : (1) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Tangis x The Hauuz wilayah Lingkungan 3, (2) pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Tangis x The Hauuz wilayah Lingkungan 3, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Tangis x The Hauuz wilayah Lingkungan 3, serta (4) pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Tangis x The Hauuz wilayah Lingkungan 3. Penelitian kali ini menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan jenis penelitian survei. Populasi dari penelitian ini sendiri adalah pelanggan Tangis x The Hauuz di wilayah Lingkungan 3. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *quotaquota sampling* dengan jumlah responden sebanyak 75. Teknik pengumpulan data sendiri menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan sebagai menjawab hipotesis adalah menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan *IMB SPSS Statistics*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel harga terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 3,409. (2) tidak ada pengaruh pada variabel promosi terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar -1,951, (3) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 5.303, dan (4) terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama pada variabel harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai 27,189. Dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwasanya pengaruh harga, promosi dan kualitas

pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi (R-Square) sebesar 53,5%. Sedangkan sisanya sebesar 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

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



**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini Sabtu, tanggal 17 bulan Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Sinta Andriani

NIM : 1710111097

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus Tangis x The Hauuz di Wilayah
Lingkungan 3, Tegal Alur Jakarta Barat)”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana TW, SE., MM	Ketua Penguji	1.
2	Dra Heni Nastiti., MM	Penguji I	2.
3	Yuliniar SE., MM	Penguji II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 24 Juli 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi

Manajemen Program Sarjana

Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan juga karunia-Nya, sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Tangis x The Hauuz di Wilayah Lingkungan 3)”. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara., SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi., SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta serta Ibu Dr. Desmintari., SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Yuliniar., SE., MM dan Bapak Jenji Gunaedi Argo., SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan sarana-sarana bermanfaat untuk skripsi penulis, serta kepada seluruh tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada responden selaku pelanggan dari UMKM Tangis x The Hauuz di wilayah Lingkungan 3 atas kontribusinya dalam pengisian kuesioner.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada orang tua tercinta Bapak Tumpuk Salim dan Ibu Nur Kasih, dan juga kepada Tomi Andriyani serta Indri Haryanti selaku kakak dan adik tercinta yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang telah membantu dan menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 17 Juli 2021

Sinta Andriani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER)	i
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
I.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
I.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
I.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
I.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Aspek Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Aspek Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
II.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
II.2.1 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
II.2.2 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
II.2.3 Promosi	Error! Bookmark not defined.
II.2.4 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
II.3 Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
II.3.1 Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
II.3.2 Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
II.3.3 Pengaruh Kuailtas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
II.3.4 Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
II.4 Hipotesi	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .	Error! Bookmark not defined.
III.1.1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.

III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
III.2.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
III.2.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
III.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
III.3.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
III.3.2	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
III.3.3	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
III.4	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
III.4.1	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
III.4.2	Uji Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
III.4.2.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
III.4.2.2	Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
III.5	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
III.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
III.5.1.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
III.5.1.2	Uji Multikolonieritas.....	Error! Bookmark not defined.
III.5.1.3	Uji Heteroskedastistas.....	Error! Bookmark not defined.
III.5.1.4	Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
III.5.2	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
III.5.2.1	Uji F	Error! Bookmark not defined.
III.5.2.2	Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
III.5.2.3	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
IV.3	Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
IV.4	Uji Analisis dan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
IV.4.1	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
IV.4.1.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
IV.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
IV.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
IV.4.2.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
IV.4.2.2	Uji Multikolonieritas.....	Error! Bookmark not defined.
IV.4.2.3	Uji Heteroskedastistas.....	Error! Bookmark not defined.

IV.4.2.4	Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
IV.4.3	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
IV.4.3.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
IV.4.3.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
IV.4.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R-Square).....	Error! Bookmark not defined.
IV.5	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
IV.5.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .	Error! Bookmark not defined.
IV.5.2	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
IV.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .	Error! Bookmark not defined.
IV.5.4	Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
IV.6	Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
V.1	SIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
V.2	SARAN	Error! Bookmark not defined.
V.2.1	Saran Akademis.....	Error! Bookmark not defined.
V.2.2	Saran Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	13
Tabel 2. Pengukuran Variabel	28
Tabel 3. Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen.....	31
Tabel 5. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 6. Karakteristik Responden Menurut Usia	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Menurut Status/Pekerjaan.....	40
Tabel 8. Hasil Panjang Interval Kelas.....	41
Tabel 9. Tanggapan responden.....	42
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Harga (X1)	45
Tabel 12. Hasil Uji Variabel Promosi (X2).....	46
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	46
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X1)	48
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X2)	48
Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	49
Tabel 18. Hasil Uji Normalitas Data	50
Tabel 19. Hasil Uji Multikolonieritas	51
Tabel 20. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 21. Hasil Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 22. Hasil Uji T Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 23. Hasil Uji T Promosi Terhadap Y	56
Tabel 24. Hasil Uji T Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 25. Hasil Uji F Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 26. Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penurunan Penjualan Sektor UMKM Akibat Covid-19	2
Gambar 2. Model Penelitian	26
Gambar 3. Normal Probability Plot	50
Gambar 4. Grafik Scatterplot	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu	70
Lampiran 2. Matris Penelitian Terdahulu	74
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden.....	82
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden	90
Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif	91
Lampiran 7. Hasil Output SPSS	92
Lampiran 8.R Tabel	98
Lampiran 9. Tabel Distribusi T	100
Lampiran 10 Tabel F.....	102
Lampiran 11. Tabel DW	104