

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, TEMPAT, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA INDOMARET JALAN SULTAN AGUNG PONOROGO**



Nama : Ema Sri Lestari
NIM : 12412880
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, TEMPAT, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA INDOMARET JALAN SULTAN AGUNG PONOROGO**



Nama : Ema Sri Lestari
NIM : 12412880
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, TEMPAT, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA INDOMARET JALAN SULTAN AGUNG PONOROGO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Ema Sri Lestari
NIM : 12412880
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Pelayanan, Tempat, Dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Jalan Sultan Agung
Ponorogo

Nama : Ema Sri Lestari

NIM : 12412880

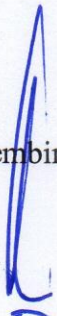
Program Studi : Manajemen


Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

Ponorogo, Maret 2017
Pembimbing II


Drs. Ec. Purwanto, MM
NIK. 19531024 199309 14


Edi Santoso, SE, MM
NIK. 19740311 200103 12


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi




Titi Rapini, SE, MM
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :


Sujiono, SE, MM
NIK. 19560618 198909 12


Drs. Ec. Purwanto, MM
NIK. 19531024 199309 14


Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIK. 19760508 200501 11

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan di Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan jasa yang didapatkan konsumen dengan harapan dari konsumen.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Sumber dari data primer pada penelitian yaitu metode survey dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada pelanggan Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*, adalah metode pengambilan sampel yang berdasarkan pada pertimbangan kriteria dan syarat tertentu dan harus mewakili populasi yang akan diteliti. Kriteria yang digunakan adalah pelanggan yang berkunjung di Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo yang telah melakukan pembelian minimal sebanyak 2 kali. Kriteria ini dipilih karena responden yang telah melakukan pembelian minimal sebanyak 2 kali dianggap telah menjadi pelanggan setia yang telah sering melakukan pembelian di Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji realibilitas dan analisis regresi.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa Pelayanan (X_1), Tempat (X_2) dan Promosi (X_3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata kunci : *Pelayanan, tempat, promosi, dan kepuasan pelanggan.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Hirobbil Alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas nikmat iman, islam dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Tempat, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Jalan Sultan Agung Ponorogo”. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat. Peneliti sangat bersyukur atas selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Titi Rapini, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dra Umi Farida, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Drs. Ec. Purwanto, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuannya dan selalu sabar dalam menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga akhirnya skripsi ini bisa

terselesaikan. Terima kasih atas segala bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan selama ini.

5. Edi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuannya dan selalu sabar dalam menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan. Terima kasih atas segala bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan selama ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat luas kepada peneliti selama perkuliahan, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat dan menjadi amal kebaikan bagi kita semua.
7. Bapak dan Ibu karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan memberi masukan dan inspirasi bagi peneliti, suatu kebahagiaan telah dipertemukan dan diperkenalkan dengan kalian semua, terima kasih banyak.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti

harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, Februari 2017
Peneliti

Ema Sri Lestari
NIM. 12412880

MOTTO

"Jadi diri sendiri, cari jati diri, dan dapetin hidup yang mandiri. Karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar. Sesekali lihat ke belakang untuk melanjutkan perjalanan yang tiada berujung".

"Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak akan menunggu. SO jangan bermalas-malasan. Tetap semangat ☺"

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Februari 2017



Emas Sri Lestari
NIM. 12412880

DAFTAR ISI

	halaman
Cover	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar	v
Motto.....	vi
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pemasaran.....	8

2.1.1.1. Pengertian	9
2.1.1.2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	9
2.1.1.3. Kualitas Pelayanan	11
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	13
2.1.2.1. Pengertian.....	13
2.1.2.2. Perspektif Riset Perilaku Konsumen.....	14
2.1.2.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15
2.1.2.4. Peran Konsumen Dalam Pembelian.....	20
2.1.2.5. Tahapan Dalam Keputusan Pembelian.....	22
2.1.3. Tempat (Lokasi)	26
2.1.4. Promosi	29
2.1.4.1. Pengertian	29
2.1.4.2. Tujuan Promosi.....	30
2.1.4.3. Jenis – Jenis Promosi.....	31
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	33
2.1.5.1. Pengertian	33
2.1.5.2. Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	35
2.1.5.3. Manfaat Terciptanya Kepuasan Pelanggan.....	37
2.1.5.4. Tingkatan Hubungan Dengan Konsumen.....	38
2.1.5.5. Model Kepuasan Pelanggan	38

2.1.5.6 Metode Dan Teknik Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	39
2.2. Penelitian Terdahulu	43
2.3. Kerangka Berfikir.....	44
2.4. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	46
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.3. Metode Pengambilan Data	48
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5. Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	58
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1.1 Deskripsi Obyek Penelitian	58
4.1.1.2 Hasil Pengumpulan Data	63
4.1.1.3 Statistik deskriptif	65
4.1.2. Uji Kualitas Data	77
4.1.2.1 Uji Validitas	77
4.1.2.1 Uji Reabilitas	79
4.1.3. Uji Hipotesis	80
4.1.4. Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.1.5. Pengujian Hipotesis	84

4.1.5.1. Hasil Uji T (Parsial)	85
4.1.5.2. Hasil Uji F (Simultan)	91
4.2. Pembahasan.....	93
4.2.1. Pengaruh Pelayanan Terhadap	
Kepuasan Pelanggan	93
4.2.2. Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.2.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	95
4.2.4. Pengaruh Pelayanan, Tempat, Dan Promosi	
Terhadap Kepuasan Pelanggan	96
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 4.1 Rekapitulasi Kuesioner Yang Dapat Diolah.....	64
Tabel 4.2 Statistik Demografi Responden	66
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X1)	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X2).....	71
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (X3).....	73
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Data	79
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda <i>Coefficients</i> ^a	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) <i>model summary</i>	83
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda <i>Coefficients</i> ^a	85
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan) <i>ANOVA</i> ^b	91
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	93

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Tahapan Dalam Proses Keputusan Pembelian	22
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berfikir	44

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner.....	
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner.....	
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi	
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda	