

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi kasus pada Toko Dafit Aluminium Jambon Ponorogo)



FAKULTAS EKONOMI

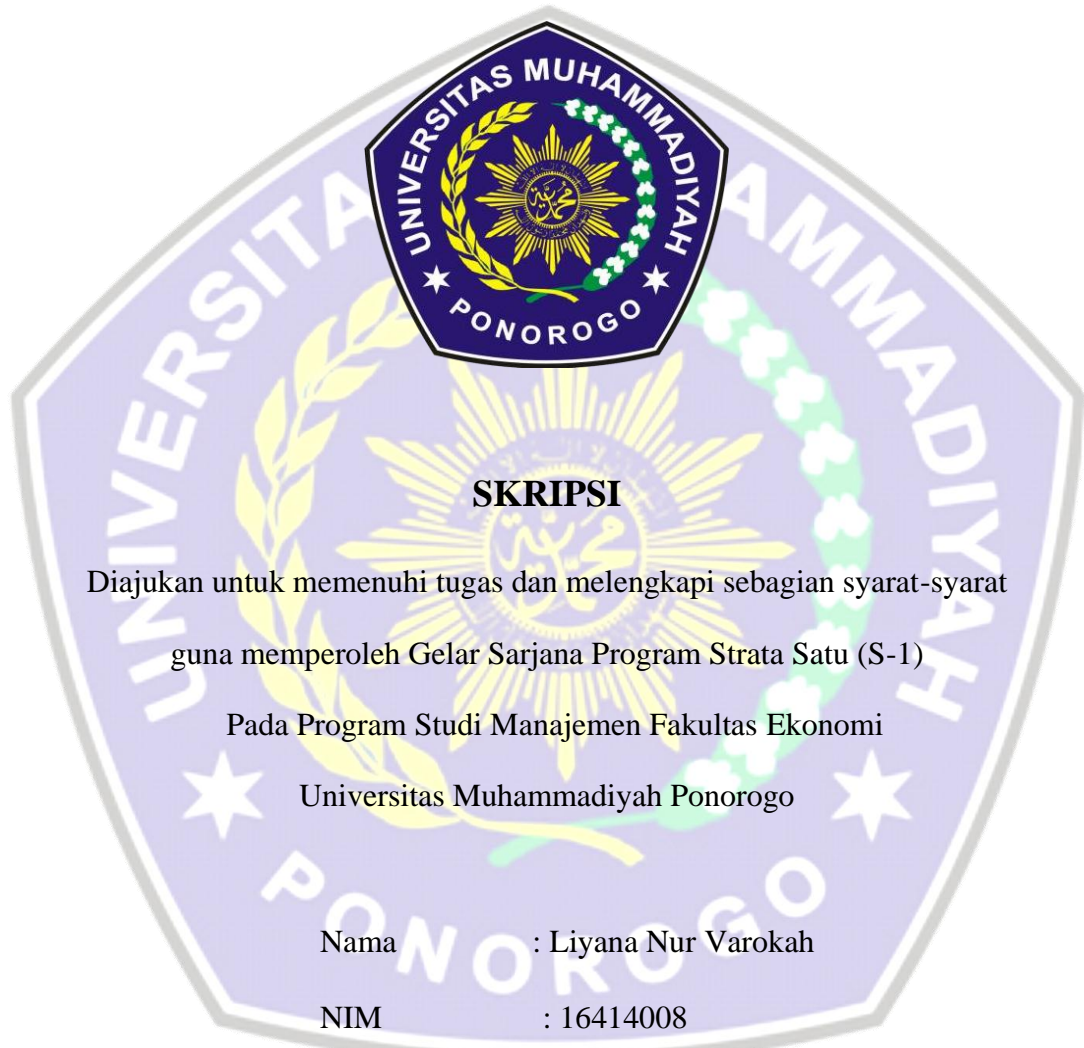
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi kasus pada Toko Dafit Aluminium Jambon Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Liyana Nur Varokah

NIM : 16414008

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

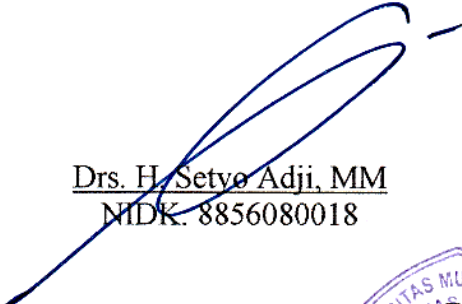
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Toko Dafit
Aluminium Jambon Ponorogo)
Nama : Liyana Nur Varokah
NIM : 16414008
TTL : Ponorogo, 02 Mei 1997
Program Studi : Manajemen


Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 02 Februari 2021

Pembimbing I


Drs. H. Setyo Adji, MM
NIDK. 8856080018

Pembimbing II

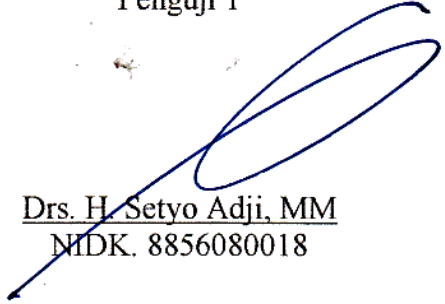

Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730127002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.si
NIK 197605082005111


Penguji 1


Drs. H. Setyo Adji, MM
NIDK. 8856080018

Penguji 2


Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Penguji 3


Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM
NIDN. 0710048902

Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Toko Dafit Aluminium Jambon Ponorogo)

LIYANA NUR VAROKAH

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

ABSTRAK

Dafit Aluminium adalah perusahaan yang berjalan dibidang pembuatan atau pengrajin Aluminium yang diolah menjadi barang jadi seperti rak etalase, pintu, gerobak dagang, jendela dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini dilakukan di Toko Dafit Aluminium karena terdapat beberapa konsumennya yang berpindah ke toko lain. Permasalahan tersebut diduga akibat rendahnya tingkat kualitas pelayanan ditoko Dafit Aluminium Jambon Ponorogo. Jenis penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif dengan data primer dan data sekunder. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Dafit Aluminium Jambon Ponorogo, dan untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak atau metode random sampling. Metode pengambilan data dilakukan dengan observasi, interview dan kuesioner. Hasil penelitian ini secara parsial dan simultan menemukan bahwa Harga, Promosi dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-NYA sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Toko Dafit Aluminium Jambon Ponorogo)” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM. Selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Drs. H. Setyo Adji, MM. Selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Sri Hartono, SE., MM. Selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.

6. Ayahanda Herman dan Ibunda Siti Maesaroh, orang tua yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materiil serta Do'a kepada penulis yang tiada henti-hentinya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
7. Adek tersayang Trisna Ilfa Nabilla yang telah mendengarkan keluhan dan mendukung hingga dapat terselesaikan skripsi ini.
8. Calon Suami Rizal Adi Saputro yang telah memberi dukungan, Do'a dan perhatian serta kasih sayang.
9. Teman-teman Manajemen Kelas A angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita bisa menjadi orang yang sukses dan berguna dikemudian hari. Dan semoga semua mimpi dan cita-cita yang diimpikan segera tercapai.
10. Toko Dafit Aluminium yang telah bersedia untuk memberikan kesempatan penelitian dan membantu dalam proses penelitian penulis
11. Orang terdekat saya yang telah memberikan perhatian, dukungan, semangat serta membantu memprioritaskan penulis dalam hal apapun.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna bagi diri sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 02 Februari 2021



Liyana Nur Varokah

NIM. 16414008

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 tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 02 Februari 2021



(Liyana Nur Varokah)

NIM. 16414008

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Rum : 60)

“Apabila engkau berada di sore hari, maka janganlah engkau menanti datangnya pagi. Sebaliknya, bila engkau berada di pagi hari, janganlah engkau menanti datangnya sore. Ambillah (manfaatkanlah) waktu sehatmu sebelum engkau terbaring sakit, dan gunakanlah hidupmu untuk beramal sebelum datangnya kematianmu”

(HR. Bukhori)



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Pernyataan Keaslian	vi
Motto	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Manajemen.....	7
2. Manajemen Pemasaran	7
3. Harga.....	14
4. Promosi	17
5. Kualitas Pelayanan.....	20
6. Kepuasan Konsumen.....	22
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Ruang Lingkup.....	29
B. Populasi Dan Sampel	29

C. Jenis dan Sumber Data	30
D. Metode Pengambilan Data	31
E. Definisi Operasional	32
F. Metode Analisis Data	34
1. Uji Validitas & Uji Reabilitas	34
2. Uji Asumsi Klasik	36
3. Uji Analisis Regresi Berganda	38
4. Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. HASIL PENELITIAN	42
1. Gambaran Umum	42
2. Karakteristik Responden	46
3. Deskripsi Jawaban Responden	49
4. Uji Validitas Dan Uji Reabilitas	54
5. Uji Asumsi Klasik	57
6. Analisis Regresi Berganda	61
7. Uji Hipotesis	63
B. PEMBAHASAN	68
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	68
2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	70
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	71
4. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. KESIMPULAN	75
B. SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4.1 Proses Produksi	43
Tabel 4.2 Data Hasil Produksi.....	44
Tabel 4.3 Harga Dari Perusahaan	45
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.5 Umur Responden.....	46
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4.7 Asal Responden.....	48
Tabel 4.8 Frekuensi Pembelian Responden.....	48
Tabel 4.9 Penghasilan Responden	49
Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Harga (X1)	50
Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Promosi (X2)	51
Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X3)	52
Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Promosi (X2)	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X3)	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Berganda	61
Tabel 4.23 Hasil Uji t	64
Tabel 4.24 Hasil Uji F	67
Tabel 4.25 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Daerah penerimaan dan penolakan H1	65
Gambar 4.2 Daerah penerimaan dan penolakan H2	65
Gambar 4.3 Daerah penerimaan dan penolakan H3	66



LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian	
Lampiran Data Karakteristik Responden	
Lampiran Tabulasi Data Penelitian	
Lampiran Karakteristik Responden	
Lampiran Uji Validitas & Uji Reabilitas	
Lampiran Uji Asumsi Klasik	
Lampiran Analisis Regresi Berganda	
Lampiran Uji Hipotesis	
Lampiran Berita Acara	
Lampiran Permohonan Izin Penelitian	
Lampiran Dokumentasi	

