

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN “TOKO ELEKTRONIK CHIPENK”**



Nama : Rizky Alfi Dwi Fernanda

N I M : 20415141

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN “TOKO ELEKTRONIK CHIPENK”**



SKRIPSI

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

Nama : Rizky Alfi Dwi Fernanda

N I M : 20415141

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
"TOKO ELEKTRONIK CHIPENK"

Nama : Rizky Alfi Dwi Fernanda

NIM : 20415141

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 29 Desember 2001

Program Studi : Manajemen

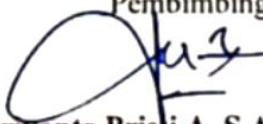
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, Februari 2024

Pembimbing I


Dr. Rizwan, S.Pd., MM
NIDN. 0705128502

Pembimbing II


Eka Destriyanto Pristi A. S.AB., MM
NIDN. 0711128404

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002
Dosen Penguji :


Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NIDN. 0705128502


Dr. Adi Santoso, S.E., M.M.
NIDN. 0727118803


Wahna Widhianingrum, S.P., M.M.
NIDN. 0707118602

MOTTO

"Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!"

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“Garap nak nik nak nik penting bar skripsi e”

(Rizky Dugong)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kepada Tuhan saya yang maha esa, Allah swt Dan kepada Nabi besar Muhammad saw yang selalu mendengarkan saya ketika memohon kepadanya untuk membantu saya di setiap kegiatan saya. Saya pun selalu mencari cara untuk selalu dekat dengan-Nya agar saya selalu bisa untuk merasa nyaman dan aman ketika melakukan kegiatan apapun, khususnya dalam pengerjaan skripsi ini.

Kepada Ibu saya yang selalu mendukung baik secara langsung Karna keseharian anak muda yang mungkin terasa seperti banyak kegiatan, yang sebenarnya kebanyakan yang dilakukan hanyalah untuk melepas penat dari keseharian anak kampus yang bisa dibilang begitu-begitu saja. Walaupun saya sering pergi ke Bengkel teman atau ke warung angkringan untuk menghabiskan waktu yang seharusnya bisa diganti dengan kegiatan yang lebih produktif.

Dan bapak saya yang selalu semangat untuk menacari nafkah bagi keluarga dan gigih dalam bekerja untuk meng sekolahkan anak-anaknya sejauh ini . Disini saya mulai memperbanyak mengerjakan skripsi baik itu di perpustakaan maupun di warung (yang sama-sama juga pejuang skripsi).

Kepada Pasangan saya sekarang yang selalu mensupport, menyemangati hari-hari saya serta menanyakan kapan skripisan. Dan itu membuat saya terpacu untuk segera menyelesaikan skripsi saya ini.

Kepada teman yang selalu kondusif yang tetap membuat saya nyaman untuk mengerjakan tugas akhir saya. Setiap saya merasa mengerjakan sendiri terasa monoton dan ola-olo/ndah-ndoh. Ketika mengerjakan skripsi bersama teman lebih agak muda dan enjoy.

Dan kepada pada dosen yang memberikan ilmu yang selalu bermanfaat pada kehidupan saya, dan dapat saya muat dalam pengerjaan skripsi ini. Terutama untuk dosen pembimbing 1 saya, yaitu Bapak Riawan S.Pd., MM. dan dosen pembimbing 2 Ibu Eka Destriyanto Pristi A, S.AB., MM. Semoga selalu diberikan kesehatan, keselamatan/barokah umur sehingga selalu dapat membagikan ilmu yang bermanfaat kepada para mahasiswa. Dan saya ucapkan Terima kasih banyak atas arahnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Pertamina Kabupaten Ponorogo “ yang disusun sebagai syarat dalam mencapai Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Hadi Sumarsono, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Riawan S.Pd., MM. selaku dosen pembimbing 1, yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Eka Destriyanto Pristi A, S.AB., MM. selaku dosen pembimbing 2, yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dosen fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan ilmu selama di bangku perkuliahan
5. Masyarakat ponorogo khususnya area semanding yang sudah membantu peneliti dalam pengisian kuesioner atau data yang akan dijadikan bahan dalam penyusunan skripsi ini
6. Kedua orang tua dan kakak saya yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan selama penulis menyusun skripsi.
7. teman teman Jurusan Manajemen A yang telah memberikan dukungan, semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama kuliah. Temen-temen Manajemen A yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah bersama-sama saling membantu proses penulisan, penyebaran kuesioner, dan pengolahan data selama penyusunan skripsi.

Semoga semua pihak yang penulis sebutkan diatas diberikan balasan pahala oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya

Ponorogo, 29 juli 2024

Penulis

(Rizky Alfi Dwi Fernanda)

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya bertanda tangan dibawah 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 disuatu 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, 09 juli 2024



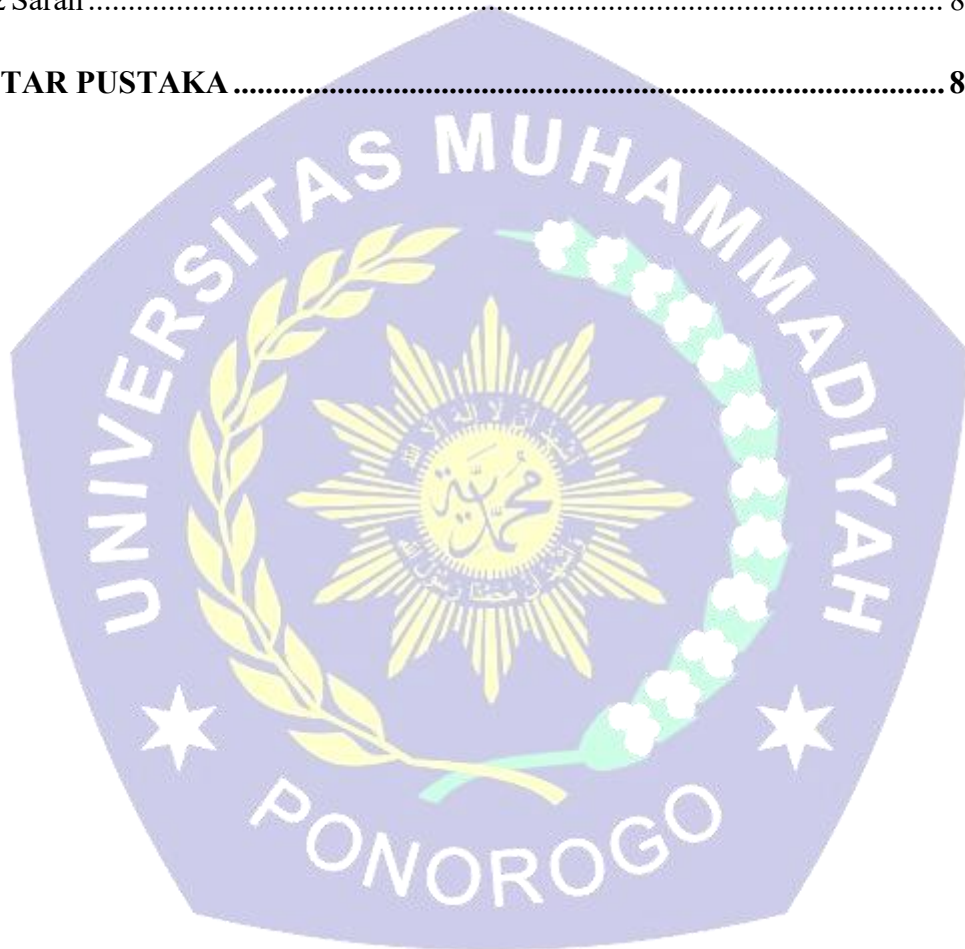
(RizkyAlfi Dwi Fernanda)

NIM. 20415141

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Tujuan Masalah	7
1.5 Manfaat Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	26
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional	35
3.4 Metode Analisi Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.2 Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Skema Model Pengukuran (Outer Model)	64
Gambar 4. 2 Nilai Outer Loading	66



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4. 1 Karakter Responden Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Karakter Responden Usia	51
Tabel 4. 3 Karakter Responden berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Karakter Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian di Toko Elektronik Chipenk.	54
Tabel 4. 5 Skala Interval Skor Tanggapan Variabel	55
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Promosi (X1)	56
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X2).	58
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Harga (X3).	59
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Harga (Y).	61
Tabel 4. 10 Outer Loading.....	67
Tabel 4. 11 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	69
Tabel 4. 12 Cross Loading	70
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 14 R-Square	75
Tabel 4. 15 F-Square.....	76
Tabel 4. 16 Path Coefficient	77

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	96
LAMPIRAN 2 TABULASI KUESIONER.....	101
LAMPIRAN 3 PENGOLAHAN DATA.....	106
LAMPIRAN 4 BERITA ACARA.....	110
LAMPIRAN 5 SURAT IZIN PENELITIAN.....	112
LAMPIRAN 6 SURAT KETERANGAN HASIL UJI CEK PLAGIASI.....	113
LAMPIRAN 7 HASIL DOKUMENTASI PEMILIK DAN PEMBELI.....	114
LAMPIRAN 8 SUBMIT ARTIKEL/JURNAL.....	115

