

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AZKO PTC SURABAYA**



Diajukan Oleh:

ANITA DWI ANGGREANI

NPM : 22420084

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2026

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AZKO PTC SURABAYA

Diajukan Oleh :

ANITA DWI ANGGREANI

NPM : 22420084

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH

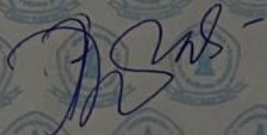
DOSEN PEMBIMBING



Magbula Arochman, SE., M.Ak

Tanggal, 28 Juli 2026

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikoroni. SE., MM

Tanggal, 28 Juli 2026

SKRIPSI
PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AZKO PTC SURABAYA

Diajukan oleh:
ANITA DWI ANGGREANI
NPM : 22420084

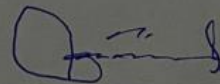
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing



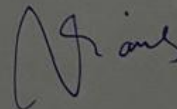
Maqbula Arochman, SE., M.Ak

Ketua Dewan Penguji



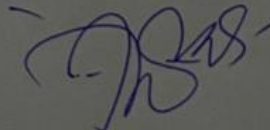
Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM

Anggota Dewan Penguji



Evianah, SE., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Tanggal ²⁸..... Juli 2026



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.
Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Nama : Anita Dwi Anggreani

NPM : 22420084

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan Ini saya Menyatakan bahwa skripsi berjudul **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AZKO PTC SURABAYA** merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiasi. Seluruh sumber yang digunakan telah dicantumkan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Surabaya, Juli 2026

Yang membuat pernyataan

Anita Dwi Anggreani

22420084

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT., yang senantiasa memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AZKO PTC SURABAYA** dapat diselesaikan dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara moril maupun materiil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, M.M., CRA., selaku Dekan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Bapak Kharis Marpurdianto, S.S.M.Hum., selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan arahan dan perhatian dalam menjalani masa perkuliahan.
5. **Ibu Maqbula Arochman, SE., M.Ak**, selaku Dosen Pembimbing yang penuh dedikasi telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas segala ilmu, pengetahuan, dan pengalaman yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
7. Yang tercinta, ibuku dan ayahku terimakasih atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tiada pernah henti. Terimakasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang terus mendorong untuk tidak menyerah, bahkan disaat segalanya terasa berat.
8. Kakak perempuanku satu satunya Nina Aprilia. Terimakasih selalu menjadi kakak untuk penulis yang selalu memberikan support yang tiada hentinya, dan selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas yang sedang dijalani
9. Teruntuk sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan moral, diskusi intelektual, dan kenangan selama masa studi, sehingga perjalanan ini menjadi lebih bermakna dan menyenangkan.
10. Kepada Al Bara Maulana Gymnastiar S.H., yang tak kalah penting kehadirannya, yang telah menjadi bagian dari hidup penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, terimakasih untuk segala usaha

yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, materi, dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

11. Terima kasih kepada diri sendiri, atas segala usaha dan keteguhan dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai. Apresiasi yang sebesar-besarnya atas kemauan untuk terus belajar, berproses, dan berusaha menjadi pribadi yang lebih baik di setiap langkah serta pengalaman baru. Terima kasih karena selalu memiliki keberanian untuk mencoba hal-hal baru, menjelajah tempat baru, dan membuktikan mampu berdiri dengan keyakinan sendiri. .

Semoga segala bantuan, doa, dan kebaikan yang telah penulis terima mendapat balasan pahala dan keberkahan dari Allah SWT. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan kontribusi kecil bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa depan.

Surabaya, ... Juli 2026

Penulis

(Anita Dwi Anggreani)

ABSTRAK

Persaingan bisnis ritel yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui strategi pemasaran yang tepat. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya promosi, harga, dan kualitas layanan. Namun, hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut masih menunjukkan ketidakkonsistenan, serta belum banyak penelitian yang mengkajinya pada pelanggan AZKO PTC Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan AZKO PTC Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan AZKO PTC Surabaya yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, promosi, harga, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *promosi, harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, AZKO PTC.*

ABSTRACT

The increasingly competitive retail business environment requires companies to improve customer satisfaction through effective marketing strategies. Customer satisfaction is influenced by various factors, including promotion, price, and service quality. However, previous studies have reported inconsistent findings regarding the effects of these variables, and limited research has specifically examined their influence on customer satisfaction at AZKO PTC Surabaya. Therefore, this study aims to analyze the effects of promotion, price, and service quality on customer satisfaction at AZKO PTC Surabaya. This study employed a quantitative research approach using a survey method. Primary data were collected through questionnaires distributed to 100 customers of AZKO PTC Surabaya selected using a purposive sampling technique. The data were analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination with the assistance of SPSS software. The results indicate that, partially, promotion has no significant effect on customer satisfaction, while price and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, promotion, price, and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *promotion, price, service quality, customer satisfaction, AZKO PTC.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Promosi	15
2.1.3 Harga.....	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Pengembangan Hipotesis	32
2.4 Kerangka Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Pendekatan Penelitian	37
3.2. Populasi Dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel Penelitian	38

3.3. Identifikasi Variabel	40
3.2.1 Variabel Independen (X)	40
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	40
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.4.1 Promosi.....	41
3.4.2 Harga (X2).....	41
3.4.3 Kualitas Layanan (X3)	42
3.4.4 Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
3.5. Sumber Data	42
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	44
3.7. Teknik Analisis Data	45
3.7.1. Uji Validitas	46
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	46
3.7.3. Uji Regresi Linear Berganda.....	47
3.7.4. Uji Hipotesis.....	48
3.7.5. Koefisien Determinasi.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	51
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	52
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	54
4.4. Hasil Analisis Data	59
4.4.1 Hasil Uji Instrumen	59
4.4.2 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	62
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis	64
4.4.4 Hasil Koefisien Determinasi	67
4.5. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Keterbatasan	73
5.3. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77

LAMPIRAN	79
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	39
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	54
Tabel 4.3 Kategori Jawaban Responden	56
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Promosi	57
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	58
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan	59
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan ..	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.10 Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji T	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	38
-------------------------------------	----