

**PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GACOAN CABANG
WIYUNG DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

SITI AYU ASFIRAMITA

NPM : 19420057

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Siti Ayu Asfiramita
Npm : 19420057
Alamat : Jl. Sambisari III / no. 38
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Periklanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Cabang Wiyung Di Surabaya”** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Siti Ayu Asfiramita

NPM : 19420057

SKRIPSI

**PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GACOAN
CABANG WIYUNG DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

SITI AYU ASFIRAMITA

NPM : 19420057

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dajah Julindrastuti, SE., M.Ak

NIK/NIP . 93207-ET

Tanggal, 17-1-2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih., SE., M.Si

NIK/NP. 98283

Tanggal, 1-2-2023

SKRIPSI

**PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GACOAN
CABANG WIYUNG DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SITI AYU ASFIRAMITA

NPM : 19420057

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

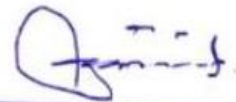


Dajah Julindrastuti, SE.,M.Ak

Anggota Dewan Penguji



Lestari, SE.,MM




Dr. Wahyudiono, SE.,MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 1-2-2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE,M.Si

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh periklanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Gacoan cabang Wiyung di Surabaya. Sampel penelitian ini menggunakan 60 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling dengan jenis metode purposive sampling*. Data diolah menggunakan program *IBM SPSS Statistics V.20*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Periklanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Periklanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of advertising and service quality on customer satisfaction at Mie Gacoan Wiyung branch in Surabaya. The research sample used 60 respondents with a sampling technique using non-probability sampling with a purposive sampling method. Data was processed using the IBM SPSS Statistics V.20 program. The results in this study indicate that the advertising variable has a significant effect on customer satisfaction, the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Advertising, Service Quality and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GACOAN CABANG WIYUNG DI SURABAYA.**

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah guna menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui bahwa tanpa bantuan, dorongan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr.H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM.,M.AK. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Kristiningsih, SE,M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Maqbula Arochman,SE.,M.Ak selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan.

5. Ibu Dijah Julindrastuti, SE.,M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahan kepada saya demi penyelesaian skripsi ini.
6. Untuk seluruh keluarga penulis, khususnya pada Bapak Assari dan Ibu Yasmine yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Okky Sanjaya, S.Ag. terima kasih sudah menjadi sosok lelaki yang selalu ada dan sabar menemani penulis dari awal masuk kuliah sampai tahap penyelesaian skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat persahabatan Mega Lufita, Nayla Ayu, Icha Alya, Tia Dwi dan Mita Mentulss. Yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa bagi penulis.
9. Untuk Riko Prasetyo, S.M. terima kasih sudah menjadi motivator dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Untuk teman-teman grup barat timur selatan squad terima kasih sudah memberikan semangat dan menjadi bagian keluarga kecil dari penulis selama berkuliah di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
11. Dan untuk kamu yang namanya sudah tercatat sebagai jodoh penulis sebelum penulis lahir, yang selalu mendoakan dalam diam di sepertiga malam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kelak akan dipertemukan siwaktu yang tepat. Amiin.

Penulis hanya dapat berterimakasih semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberi kemudahan bagi berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena nya saran dan kritik sangat bermanfaat.

Surabaya, 2 Januari 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siti Ayu Asfiramita', enclosed within a faint rectangular border.

(Siti Ayu Asfiramita)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5 Sistematika Skripsi | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Landasan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Pemasaran | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 Periklanan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5 Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Penelitian Sebelumnya | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Pengaruh periklanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) | Error! Bookmark not defined. |
| Bookmark not defined. | |
| 2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) | Error! Bookmark not defined. |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 2.5 Hipotesis dan Model Analisis | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5.1 Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5.2 Model Analisis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Pendekatan penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Populasi dan sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1 Populasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2 Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Identifikasi Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| 3.5 | Jenis dan Sumber data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1 | Jenis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2 | Sumber data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 | Prosedur Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7 | Teknik Analisis | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.2 | Uji t..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7.3 | Uji Regresi Linear Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.. Error! Bookmark not defined. | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Mie Gacoan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 | Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3 | Deskripsi Variabel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1 | Deskripsi Jawaban Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4 | Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.1 | Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.3 | Uji t..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.4 | Uji Regresi Linear Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5 | Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.1 | Pengaruh Periklanan Terhadap Kepuasan Konsumen. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN. Error! Bookmark not defined. | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 | Saran | Error! Bookmark not defined. |
| 5.3 | Keterbatasan..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 Kerangka Konseptual.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

TABEL 4. 1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .Error! Bookmark not defined.

TABEL 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Error! Bookmark not defined.

TABEL 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... Error! Bookmark not defined.

TABEL 4. 4 Kategori Jawaban RespondenError! Bookmark not defined.

TABEL 4. 5 Jawaban Responden Mengenai PeriklananError! Bookmark not defined.

TABEL 4. 6 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan..... Error! Bookmark not defined.

TABEL 4. 7 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Error! Bookmark not defined.

TABEL 4. 8 Uji ValiditasError! Bookmark not defined.

TABEL 4. 9 Uji ReliabilitasError! Bookmark not defined.

TABEL 4. 10 Hasil Analisis Uji T.....Error! Bookmark not defined.

TABEL 4. 11 Hasil Uji Linear Berganda.....Error! Bookmark not defined.

