

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MINIMARKET INDOMARET DI WILAYAH KRIAN, SIDOARJO**

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



Diajukan Oleh:

YUNITA PUTRI ASTUTI

NPM : 15420093

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

2019

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET INDOMARET DI WILAYAH KRIAN, SIDOARJO

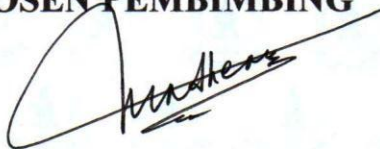
Diajukan Oleh :

YUNITA PUTRI ASTUTI

NPM : 15420093

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



MATHEOUS TAMONSANG, SE. MSi

Tanggal, ^{12 Agustus 2019}.....

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si

Tanggal, ^{12 Agustus 2019}.....

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUNITA PUTRI ASTUTI
NPM : 15420093
Alamat : Desa Trosobo, dusun Sidorogo RT.03 RW.06 Kec.
Taman Kab. Sidoarjo, Prov. Jawa Timur
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET INDOMARET DI WILAYAH KRIAN, SIDOARJO” adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,



(Yunita Putri Astuti)
NPM: 15420093

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET
INDOMARET DI WILAYAH KRIAN, SIDOARJO**

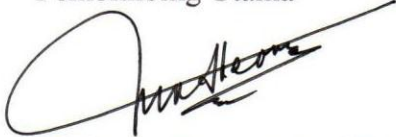
Dipersiapkan dan disusun oleh:

YUNITA PUTRI ASTUTI

NPM : 15420093

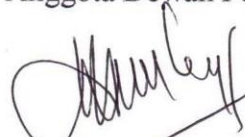
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Matheous Tamonsang, SE.,M.Si.

Anggota Dewan Penguji Lain



Wiwik Herawati, SE., MM



Maqbulla Arochman, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Tanggal... *12 Agustus 2019*



Dr. Siti Djamilah, SE.,M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya, maka penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM. M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., MSi selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dwi Indah Mustikoroni, M.M. selaku dosen wali.
5. Bapak Matheus Tamonsang, SE. Msi selaku dosen pembimbing atas waktu, perhatian, kesabaran, dan konsultasi selama penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberi bekal ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama di bangku perkuliahan.
7. Ibu dan Bapak saya yang selama ini selalu memberikan support, doa, serta motivasi. Kedua kakak saya dan adik saya yang selalu memberi semangat dan support penulis. Suami dan Anak saya Ayang selalu memberi semangat dan suport
8. Sahabat saya teman-teman FE Manajemen 2015, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

Demikian, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan berguna bagi kemajuan serta kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya,

Yunita Putri Astuti

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh promosi (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) minimarket Indomaret wilayah Krian, Sidoarjo.

Pengambilan data sebagai bahan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pada pelanggan minimarket Indomaret wilayah Krian, Sidoarjo sebagai responden dan diolah dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda.

Dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda dapat diketahui tiga hasil penelitian yaitu: pertama, promosi (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) minimarket Indomaret wilayah Krian, Sidoarjo sehingga hipotesis pertama terbukti kebenarannya. Kedua, hanya dua variabel yaitu promosi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_3) yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pengaruh promosi (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) minimarket Indomaret wilayah Krian, Sidoarjo sehingga hipotesis kedua tidak terbukti kebenarannya. Ketiga, ternyata variable promosi (X_1) yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap pengaruh promosi (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) minimarket Indomaret wilayah Krian, Sidoarjo sehingga hipotesis ketiga terbukti kebenarannya.

Kata kunci : Indomaret, Krian, Promosi, Harga

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to determine the effect of promotion (X_1), price (X_2) and service quality (X_3) on customer satisfaction (Y) Indomaret minimarket Krian region, Sidoarjo. Retrieving data as material in this study was carried out through distributing questionnaires to Indomaret minimarket customers in Krian, Sidoarjo as respondents and processed using multiple linear regression analysis models.

By using multiple linear regression analysis model, it can be seen that three results of research are: first, promotion (X_1), price (X_2) and service quality (X_3) have a significant effect on customer satisfaction (Y) Indomaret minimarket Krian, Sidoarjo so the first hypothesis is proven. Second, only two variables namely promotion (X_1) and service quality (X_3) which have a partially significant effect on the effect of promotion (X_1), price (X_2) and service quality (X_3) on customer satisfaction (Y) minimarket Indomaret, Krian, Sidoarjo so the second hypothesis is not proven true. Third, it turns out that the promotion variable (X_1) which has the dominant influence on the influence of promotion (X_1), price (X_2) and service quality (X_3) on customer satisfaction (Y) Indomaret minimarket Krian region, Sidoarjo so that the third hypothesis is proven true.

Keywords: Indomaret, Krian, Promotion, Price

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Skripsi	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Harga	12
2.1.3.1 Penetapan Harga.....	15
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.1.4 Promosi.....	21

3.5.2 Sumber Data.....	43
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Analisis.....	45
3.7.1 Uji Validitas dan Relibilitas	45
3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	52
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan Mini Market Indomaret	52
4.1.2 Visi dan Misi Mini Market Indomaret	56
4.1.3 Struktur Organisasi Mini Market Indomaret.....	57
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2.2 Uji Validitas.....	70
4.2.3 Uji Reliabilitas	71
4.2.4 Analisis Regresi	72
4.2.5 Pembuktian Hipotesis	73
4.2.5.1 Uji Reliabilitas	73
4.2.5.2 Analisis Regresi	74
4.2.5.3 Pembuktian Hipotesis	77
4.2.6 Pembahasan	78

BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN

5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	82
5.3 Keterbatasan Penelitian	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Variabel Promosi (X_1)	67
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X_2)	68
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.9 Koefisien Regresi Parsial	73
Tabel 4.10 Nilai Standardized Coefficients	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	37
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F.....	49
Gambar 3.2 Kurva Distribusi T ..	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Minimarket Indomaret	59
Gambar 4.2 Kurva Distribusi F-Pembuktian Hipotesis Pertama	74
Gambar 4.3 Kurva Distribusi T-Variabel Promosi (X_1).....	75
Gambar 4.4 Kurva Distribusi T-Variabel Harga (X_2).....	76
Gambar 4.5 Kurva Distribusi T-Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Jawaban Responden

Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Lampiran 6. Analisis Regresi