

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN GRAMEDIA CIPUTRA WORLD
SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Disusun oleh :

Yuliono

12420035

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA**

2020

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN GRAMEDIA CIPUTRA WORLD SURABAYA**

Diajukan oleh:

YULIONO

NPM : 12420035

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dajah Julindrastuti, S.E., M.Ak

Tanggal, 23-1-2020.....

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Tanggal, 23-1-2020.....

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN GRAMEDIA CIPUTRA WORLD SURABAYA**

Diajukan oleh:

YULIONO

NPM : 12420035

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dajah Julindrastuti, S.E., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Hendra Prasetya, S.E.M.Ak.



Atty Erdiana, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 23 Januari 2020



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Ketua prodi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliono
NPM : 12420035
Alamat : Jl. Wonokromo gg7 / No. 14
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul
**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN GRAMEDIA CIPUTRA WORLD SURABAYA**
adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik
majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang
lain.

Apabila ternyata nantinya skripsi tersebut ditemukan adanya unsur
plagiarism maupun auto plagiarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang
akan dijatuhkan oleh fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban
etika akademik yang harus dijunjung tinggi dilingkungan perguruan tinggi.

Surabaya, 10 Februari 2020
Yang Membuat pernyataan



(Yuliono)
NPM : 12420035

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (Studi kasus pada GRAMEDIA CIPUTRA WORLD SURABAYA)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi pada Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Yth. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr, Sp. TRHT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya,
2. Yth. Bapak Drs. Ec. GIMANTO GUNAWAN, MM. M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya,
3. Yth. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si Selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya,
4. Yth. Ibu DIJAH JULINDRASTUTI, S.E., M.Ak Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi,
5. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Bambang Budiono dan ibunda tersayang Tutik Handayani yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis,

6. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini,
7. Istri penulis yang bernama Septi Puji Astuti yang sabar memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi,
8. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis prodi manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini,
9. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner,
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian selanjutnya.

Surabaya, Oktober 2019

PENULIS

Yuliono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah.....	4
1.3 TujuanPenelitian.....	5
1.4 ManfaatPenelitian	5
1.5 SistematikaSkripsi.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 LandasanTeori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 PemasaranJasa.....	9
2.1.3 PerilakuKonsumen.....	13
2.1.4 Promosi.....	15
2.1.5 KualitasPelayanan	18
2.1.6 KepuasanPelanggan.....	20
2.1.7	
HubunganPromosidanKualitasPelayananTerhadapKepuasanPelanggan.....	25
2.1.8 PenelitianTerdahulu.....	26
2.1.9 Hipotesisdan Model Analisa.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 PendekatanPenelitian	29
3.2 PopulasidanSampel	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 IdentifikasiVariabel.....	30
3.4DefinisiOperasionalVariabel.....	31
3.5 JenisdanSumber Data	33
3.6 ProsedurPengumpulan Data	33
3.7 TeknikAnalisa	33
3.8 UjiHipotesis	35
3.8.1 UjiHipotesis 1 (Uji F).....	35
3.8.2 KoefisienDeterminasiBerganda (R^2).....	40
3.8.3 UjiHipotesa 2 (Uji t).....	41
3.8.2 UjiHipotesa 3 (UjiDominan).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1	Profil Umum Perusahaan.	46
4.1.2	Toko Buku Gramedia Ciputra World Surabaya.....	46
4.1.3	Visi dan Misi Toko Buku Gramedia Ciputra World Surabaya	47
4.1.4	Struktur Organisasi.....	48
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.2.2	Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	50
4.3	Hasil Analisis Data.....	53
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas.....	53
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	55
4.3.3	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	56
4.4	Pembahasan.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN KETERBATASAN.....		65
5.1	Simpulan	65
5.2	Saran.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Model Penelitian Secara Bersamaan	27
Gambar 2.2 Kerangka Model Penelitian Secara Individual.....	27
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	39
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Gramedia Ciputra World Surabaya.....	48
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji F.....	60
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Promosi (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Karakteristik Umur Responden.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.4 Kategori Mean Masing-masing Variabel	51
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Promosi (X1)	51
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ..	52
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..	53
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel	54
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	55
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F.....	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji T	61
Tabel 4.14 Nilai Standardized Coefficients Beta.....	63

ABSTRAKSI

maksud dari diadakannya observasi ini ialah guna menguji kepuasan pelanggan di Gramedia Ciputra World Surabaya apakah terpengaruh atau kah tidak oleh promosi dan kualitas pelayanan. Dan yang manakah diantara Promosi dan kualitas Pelayanan yang memiliki pengaruh dominan pada kepuasan pelanggan Gramedia Ciputra World Surabaya. Variabel bebas pada observasi ini ialah Promosi dan Kualitas Pelayanan. Sebaliknya variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan Gramedia Ciputra World Surabaya. prosedur purposive sampling di gunakan pada metode non probability sampling guna penentuan sampel yang di lakukan pada peneletian ini. sejumlah 60 jiwa dibutuhkan untuk sampel. Pengujian reliabilitas dan validitas dilaksanakan di awal dan setelah itu baru dilaksanakan pengujian hipotesis. Gunanya yaitu keseluruhan dari variabel agar valid dan reliabel. Lebih kecil dari 0,05 adalah signifikan yang harus dimiliki masing-masing variabel dari hasil uji t. Sehingga kepuasan pelanggan Gramedia Ciputra World Surabaya dapat dibilang terpengaruh signifikan oleh promosi dan kualitas pelayanan, dan kebenarannya dapat di pertanggungjawabkan. Serta kepuasan pelanggan Gramedia Ciputra World Surabaya terpengaruh secara dominasi oleh kualitas pelayanan dapat di pertanggungjawabkan juga.

Kata pokok : Promosi, Kualitas pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this observation is to examine customer satisfaction at Gramedia Ciputra World Surabaya whether or not affected by promotion and service quality. And which of the Promotions and Service quality has a dominant influence on Gramedia Ciputra World Surabaya customer satisfaction. The independent variable in this observation is Promotion and Service Quality. Instead the dependent variable is Gramedia Ciputra World Surabaya customer satisfaction. Purposive sampling procedure is used in the non-probability sampling method to determine the samples that are carried out in this study. a total of 60 people are needed for the sample. Reliability and validity testing is carried out at the beginning and after that hypothesis testing is carried out. The point is the whole of the variables to be valid and reliable. Smaller than 0.05 is a significant must have for each variable of the t test results. So that Gramedia Ciputra World Surabaya customer satisfaction can be said to be significantly affected by promotion and service quality, and the truth can be accounted for. And the customer satisfaction of Gramedia Ciputra World Surabaya is influenced by the dominance of the quality of service can also be accounted for.

Key words: Promotion, service quality and customer satisfaction