

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret RSUD Cengkareng Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
NAMA : Abdul Rohdi  
NIM : 43113120302

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Rohdi

NIM : 43113120302

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti membuat tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSIT  
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Juli 2016  
METERAI  
TEMPEL  
#DA3FADF927499864  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Abdul Rohdi

NIM : 43113120302

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Abdul Rohdi  
NIM : 43113120302  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen ( Studi pada Indomaret RSUD  
Cengkareng Jakarta Barat )  
Tanggal Lulus Ujian : 09 Juli 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
Erna S Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal : 18/8 2016

  
Yennida Parmariza, S.Sos.,MM

Tanggal : 18/8 2016

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,

  
Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal :

  
Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 18/8 2016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW , kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman,aamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Indomaret RSUD di Wilayah Cengkareng Jakarta Barat)”**.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih terutama kepada ibu Erna Sofriana Imaningsih.,SE.,Msi, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat. Penulis juga ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yaitu :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dikin dan Ibunda Rohidah, kekasih tercinta Herlinda yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen, Bpk M. Soelton, S.psi., MM selaku Sekretaris I Program Studi Manajemen dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku Sekretaris II Program Studi Manajemen.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Teman-teman seperjuangan, yang selalu saling memberikan semangat dalam menyusun skripsi : Angelina, Herliah, Hurrie, Dwi, Adam, Tiffany dan teman-teman metlit pemasaran E-311 lainnya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2016

Abdul Rohdi

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRACT .....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kontribusi Penelitian .....	7
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>          HIPOTESIS.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Manajemen Pemasaran.....	8
2. Pemasaran .....	8

3. Pengertian Promosi .....	14
4. Bentuk-bentuk Promosi.....	15
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
6. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	31
7. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	34
8. Penelitian Terdahulu .....	40
B. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	47
B. Desain Penelitian.....	47
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	48
1. Definisi Variabel .....	48
2. Operasional Variabel.....	48
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	52
1. Populasi Penelitian.....	52
2. Sampel Penelitian.....	53
E. Jenis Data Penelitian.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Skala Pengukuran.....	56
H. Metode Analisis Data .....	57
1. Uji Kualitas Data.....	57
a. Uji Validitas .....	57
b. Uji Reliabilitas .....	58
c. Uji Asumsi Klasik .....	58

1) Uji Normalitas.....	58
2) Uji Heteroskedastisitas .....	59
3) Uji Multikolinieritas .....	60
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
3. Uji Hipotesis .....	61
a. Uji F (Simultan) .....	61
b. Uji T (Parsial).....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
B. Statistik Deskriptif.....	67
1. Statistik Deskriptif Variabel Promosi .....	69
2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
3. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	72
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	74
1. Uji Validitas Variabel.....	74
2. Uji Reliabilitas Variabel.....	77
3. Uji Asumsi Klasik.....	78
D. Analisis Regresi Linear Berganda .....	82
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	82
2. Koefisien Determinasi.....	83
E. Pengujian Hipotesis .....	84
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	84
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik t).....	85
F. Pembahasan.....	86



1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	86
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A. Simpulan.....	88
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Ritel 5 Besar di Indonesia (Nov 2015) .....	3
1.2	Top Brand Index Minimarket.....	5
1.3	Pra Kuesioner Responden .....	5
2.1	Penelitian Terdahulu .....	40
3.1	Operasionalisasi Variabel Promosi .....	49
3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	66
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	68
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	69
4.6	Rekapitulasi pernyataan responden variabel Promosi.....	70
4.7	Rekapitulasi pernyataan responden variabel Kualitas Pelayanan .....	71
4.8	Rekapitulasi pernyataan responden variabel Kepuasan Konsumen .....	73
4.33	Hasil Uji Validitas Kuesioner Promosi .....	75
4.34	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	76
4.35	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen .....	77
4.36	Hasil Uji Reliabilitas .....	78
4.37	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....	79

4.38	Hasil Uji Multikolinearitas .....	80
4.39	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	83
4.40	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84
4.41	Hasil Uji Statistik F .....	85
4.42	Hasil Uji Statistik t .....	86



## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Langkah-langkah Dalam Desain Strategi Pemasaran .....	13
2.2	Rerangka Konseptual .....	44
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penelitian .....	107
Lampiran 2	Data Mentah Jawaban responden .....	113
Lampiran 3	Frekuensi Jawaban Responden.....	122
Lampiran 4	Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS .....	130

