

**PENGARUH BAURAN PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (*Study Kasus Laundry Karunia
area Setia Budi Cikarang Utara*)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Fauziah Akhmad Fauzi Alatas

NIM : 43113120499



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Fauziah Akhmad Fauzi Alatas
NIM : 43113120499
Program Studi : Manajemen – S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juli 2016



(Fauziah A.F Alatas)
43113120499

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fauziah Akhmad Fauzi Alatas
NIM : 43113120499
Program : Manajemen – S1
Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (*Study Kasus Laundry Karunia area Setia Budi Cikarang Utara*)
Tanggal ujian skripsi : 28 Juli 2016

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



(Dr. Mudji Sabar, MBA)
Tanggal : 18-08-2016

(Dudi Permana, Ph.D)
Tanggal : 20/8-2016

Dekan,

Ketua Program Studi
Manajemen – S1,



(Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA.)
Tanggal : 27 / 08 / 2016

(Dr. Rina Astini, SE., MM.)
Tanggal : 20 / 8 2016

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH BAURAN PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (*Study Kasus Laundry Karunia area Setia Budi Cikarang Utara*)**. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing yang terhormat, yakni Bapak Dr. Mudji Sabar, MBA, selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini, selain pembimbing penulis juga ingin mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;

2. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana;
4. Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana;
5. Bapak Dr. Mudji Sabar, MBA selaku dosen pembimbing yang selalu dengan sabar memberikan bimbingan pada penulis;
6. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku ketua penguji yang sudah memberikan masukan yang luar biasa demi kesempurnaan penelitian ini,
7. Ibu Nur Endah Wuhyandari, MM selaku Dosen Marketing Universitas Mercu Buana yang paling asik dalam menyampaikan materi pada setiap jam pelajaran berlangsung;
8. Kedua orangtuaku yang tak henti memberikan Do'a dan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Untuk kakakku Vitria A.F Alatas yang selalu mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Untuk temen-temen satu angkatan, khususnya anak-anak bimbingan Bapak Mudji Sabar, yaitu Cisca, Nika, Fariska dan Ipah yang sudah luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Untuk keluarga besarku yang selalu setia berada disampingku dalam keadaan apapun;

12. Seluruh karyawan *Laundry* Karunia yang sudah sangat baik hati memberikan informasi yang saya butuhkan untuk skripsi ini;
13. Seluruh responden yang sudah mengisi dengan baik kuesioner yang saya bagikan.

Akhirnya, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Amiiin.

Jakarta, 28 Juli 2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Bauran Promosi	11
2. Tujuan Promosi	25
3. Kualitas Pelayanan	26
4. Kepuasan Pelanggan	30
5. Penelitian Terdahulu	32
6. Hubungan antar variabel	34
7. Variabel	38
B. Kerangka Pemikiran	37
C. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operational Variabel	41
1. Definisi Variabel	41
2. Operational Variabel	42
D. Pengukuran Variabel	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian	45
1. Populasi Penelitian	45
2. Sampel Penelitian	46
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Metode Analisis Data	49
1. Uji Kualitas Data	49
a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliabilitas	50
2. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Multikolinearitas	52
c. Uji Heteroskedastisitas	52
3. Uji Analisis Linear Berganda	52
4. Uji Hipotesis	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Profile Responden	56
1. Profile Responden	57
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	58
C. Hasil Uji Kualitas Data	61
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Reliabilitas	63
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	64

1. Hasil Uji Normalitas	64
2. Hasil Uji Multikolonieritas	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
E. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	69
F. Hasil Uji Hipotesis	71
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan	72
3. Hasil Uji signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	74
G. Pembahasan Hasil Penelitian	76
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
 DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Keluhan Pelanggan <i>Laundry</i> Karunia	4
1.2	Daftar Pesaing	5
2.1	Penelitian Terdahulu	32
3.1	Definisi Operational	43
3.2	Instrumen Skala <i>Likert</i>	45
4.1	Profil Responden	57
4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Bauran Promosi	61
4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	62
4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	63
4.5	Reliability Statistics	63
4.6	Uji Normalitas	64
4.7	Hasil Uji Multikolonieritas	67
4.8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.9	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	71
4.10	Hasil Uji Statistik F	73
4.11	Hasil Uji Statistik t Bauran Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.12	Hasil Uji Statistik t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	75

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Penjualan <i>Laundry</i> Karunia 2015	3
2.1	Kerangka Pemikiran	37
4.1	Rekapulasi Kuesioner Variabel Bauran Promosi (X1)	59
4.2	Rekapulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	59
4.3	Rekapulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	60
4.4	Histogram Normalitas	65
4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	84
Lampiran 2	Jawaban Kuesioner Karakteristik Responden	87
Lampiran 3	Jawaban Kuesioner Variabel Bauran Promosi	90
Lampiran 4	Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	93
Lampiran 5	Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	98
Lampiran 6	Jawaban prasurvey perihal keluhan pelanggan	101
Lampiran 7	Output Frekuensi Karakteristik Responden	105
Lampiran 8	Rekapulasi Kuesioner Variabel Bauran Promosi	107
Lampiran 9	Rekapulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	108
Lampiran 10	Rekapulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	110
Lampiran 11	Output SPSS Uji Validitas Variabel Bauran Promosi	111
Lampiran 12	Output SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	113
Lampiran 13	Output SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	117
Lampiran 14	Output SPSS Uji Reliabilitas	118
Lampiran 15	Output SPSS Uji Normalitas	119
Lampiran 16	Output SPSS Regresi Linear Berganda	120
Lampiran 17	Output SPSS Uji Multikolonieritas	121
Lampiran 18	Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	122
Lampiran 19	Output SPSS Uji Hipotesis	123