

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAI MARTABAK PIZZA
ORINS CABANG CIBUBUR
KABUPATEN BOGOR PROVINSI JAWA BARAT
(Studi pada Gerai Martabak Pizza ORINS)**

SKRIPSI



Nama : Eka Faiz Priambodo
NIM : 43117210094

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAI MARTABAK PIZZA
ORINS CABANG CIBUBUR KABUPATEN BOGOR PROVINSI
JAWA BARAT
(Studi pada Gerai Martabak Pizza ORINS)**

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



Nama : Eka Faiz Priambodo
NIM : 43117210094

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Faiz Priambodo

Nim : 43117210094

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia di kenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melalukan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Februari 2021



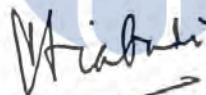
Eka Faiz Priambodo
NIM : 43117210094

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Faiz Priambodo
NIM : 43117210094
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gerai martabak Pizza ORINS Cabang Cibubur, Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat (Studi pada Gerai Martabak Pizza ORINS)
Tanggal Sidang : 2 Agustus 2021

Disahkan oleh :


Pembimbing



Didih Setiabudi, SH., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 08210219



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Pizza ORINS Cibubur. Objek dalam penelitian ini adalah pelanggan Martabak Pizza ORINS. Penelitian ini dilakukan terhadap 160 responden dengan menggunakan teknik Pengambilan Sampel Acak Berstrata Proporsional (PSRS). Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang didapat dari pengisian kuisioner yang disebarakan kepada pelanggan Martabak Pizza ORINS Cibubur Jawa Barat. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi paket statistik untuk ilmu sosial (SPSS 2.3). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Produk, dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Gerai Martabak Pizza ORINS Cibubur Jawa Barat.

Kata kunci : Harga, Produk dan Promosi. Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Price, Product and Promotion of Customer Satisfaction of food Martabak Pizza ORINS Cibubur. The Object of this research is customer of Martabak Pizza ORINS. The sample of research was 160 respondents, using Propotional Stratified Random Sampling Technique. Types of data and data sources used in this study is primary data obtained from respondents answers in he form of filling out questionnaires distributed to customer of Martabak Pizza ORINS Cibubur West Java. Analyze data this research using the SPSS version 2.3.. The results of this study indicate that Price, Product, and Promotion has a positive and significant on customer satisfaction Martabak Pizza ORINS Cibubur West Java.

Keywords : Price, Product, and Promotion, Customer satisfaction.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh harga, produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada gerai martabak pizza ORINS”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya bapak Dr. (c) Didih Setiabudi, SH. M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Ir. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Nur Aisyah F.Pulungan SE,MM, selaku Sekretaris I Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Didih Setiabudi, SH, M.Si, selaku Dosen Pembimbing peneliti pada Tugas Akhir Skripsi, Jurusan Manajemen

6. Eri Marlapa, SE,MM dan Merdiyanti Rika Kusuma SH,M.Si, selaku Ketua Dewan Penguji dan Penguji 1 pada sidang Tugas Akhir Skripsi
7. Dharma Putra, MM selaku Dosen Metodologi Penelitian. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Keluarga Besar yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini,

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 25 Februari 2021

Eka Faiz Priambodo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian & Kontribusi Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
a. Definisi Manajemen Pemasaran.....	12
b. Konsep manajemen Pemasaran	13
c. Bauran Pemasaran	14
2. Kepuasan Pelanggan.....	16
a. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Harga.....	21
a. Definisi Harga	21
b. Metode Penetapan harga	22

c. Peranan Harga	23
d. Dimensi Harga	24
4. Produk	26
a. Definisi Produk	26
b. Atribut Produk	27
c. Dimensi Produk	28
d. Tingkatan Produk	30
e. Klasifikasi Produk	31
f. Bauran Produk	34
g. Kualitas Produk	35
h. Perspektif Terhadap Produk	36
i. Dimensi dan Indikator Produk	38
5. Promosi	40
a. Definisi Promosi	40
b. Tujuan Promosi	40
6. Penelitian terdahulu	43
B. Rerangka Konseptual	49
C. Pengembangan Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
A. Waktu dan Tempat Penelitian	54
B. Design Penelitian	54
C. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	54
1. Definisi Variabel	54
2. Operasionalisasi Variabel	56
D. Skala Pengukuran Variabel	58
E. Populasi dan Sampel Penelitian	59
1. Populasi Penelitian	59
2. Sampel Penelitian	59
F. Sumber Data	60
G. Teknik Pengambilan Data	61

H. Metode Analisis Data	62
1. Uji Kualitas Data	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	63
3. Uji Asumsi Klasik	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Multikolonieritas	64
b. Uji Heteroskedasitas	65
4. Uji Analisa Regresi Liniear Bereganda	66
5. Uji kesesuaian model	67
a. Uji koefisien determinasi	67
6. Uji Hipotesis	68
a. Uji F Analisis of varian (ANOVA)	68
b. Uji t hitung	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
A. Analisis Deskriptif	70
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
2. Karakteristik Profil Responden.....	71
3. Hasil uji statistik deskriptif	71
B. Hasil uji validitas	82
C. Hasil uji asumsi klasik	82
1. Hasil uji normalitas	82
2. Hasil uji linieritas	83
3. Hasil uji multikolinearitas.....	83
4. Hasil Uji heteroskedastisitas.....	84
D. Hasil uji koefisien determinasi	87
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Data Penjualan ORINS	7
Table 1.2 Tabel Pra Survei.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	56
Tabel 3.2 Tabel Skala Pengukuran	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	75
Tabel 4.5 Hasil kategorisasi variabel harga	76
Tabel 4.6 Hasil kategorisasi variabel Produk	78
Tabel 4.7 Hasil kategorisasi variabel Promosi.....	79
Tabel 4.8 Hasil kategorisasi variabel Kepuasan pelanggan.....	81
Tabel 4.9 Hasil uji validitas dan realibilitas.....	82
Tabel 4.10 Hasil uji normalitas	82

Tabel 4.11 Hasil uji linieritas	83
Tabel 4.12 Hasil uji multikolonieritas.....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis (t hitung).....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Bauran Pemasaran	15
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran Konseptual.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra survei	98
Lampiran 2 tabulasi jawaban responden Kepuasan Pelanggan	106
Lampiran 3 tabulasi jawaban responden Harga	106
Lampiran 4 tabulasi jawaban responden Produk	106
Lampiran 5 tabulasi jawaban responden Promosi	106
Lampiran 6 hasil Analisis Deskriptif	109
Lampiran 7 hasil Karakteristik responden	112
Lampiran 8 hasil uji validitas	114
Lampiran 9 hasil uji Reliabilitas	118
Lampiran 9 hasil uji Asumsi klasik	122
Lampiran 9 hasil uji normalitas	123
Lampiran 10 hasil uji Linieritas	124
Lampiran 10 hasil uji Multikolinieritas	127
Lampiran 11 hasil uji Heteroskedastisitas	129
Lampiran 12 hasil uji Regresi Berganda	130