



**PENGARUH PROMOSI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada Resto Steak Bakul'e, Ciledug)**



TESIS

**UNIVERSITAS
Badik Yuda Asgara
55113120348
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PENGARUH PROMOSI, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada Resto Steak Bakul'e, Ciledug)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Badik Yuda Asgara

55113120348

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, dan Kualitas
Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus
pada Resto *Steak* Bakul'e Ciledug)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Badik Yuda Asgara

NIM : 55113120348

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2016

Mengesahkan

Pembimbing


Prof. Dr. H. Hapzi Ali, MM

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih.,ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Resto *Steak* Bakul'e Ciledug)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Badik Yuda Asgara

NIM : 55113120348

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2016

Merupakan hasil penelitian lapangan dan studi pustaka dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2016



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Resto *Steak Bakul'e*, Ciledug). Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya Tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak, Prof. Dr. H. Hapzi Ali., MM, selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini.
2. Bapak, Dr. R. Eddy Nugroho., MM, selaku ketua sidang akhir, yang telah memberikan banyak saran dan masukan dalam penyempurnaan tesis ini.
3. Bapak, Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku penguji dalam sidang akhir, yang telah memberikan banyak saran dan masukan dalam penyempurnaan tesis ini.
4. Ibu, Dr. Augustina Kurniasih., ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

5. Bapak, Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana.
6. Segenap dosen dan karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana. Terima kasih atas segala bantuan dan pelayanannya kepada penulis.
7. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai, Bapak Suwarno dan Ibu Ariana Sesi Wiranti. Terima kasih atas segala dukungan, doa, motivasi, dan hal lainnya kepada penulis.
8. Bapak Sukijo dan keluarga, selaku pemilik dari usaha rumah makan Resto *Steak Bakul'e* atas segala bantuannya dan kesediaan menjadikan lokasi usahanya menjadi tempat penelitian.
9. Sahabatku Ariyani Suwarti yang selalu membantu dan memberi semangat untuk penyelesaian tesis ini.
10. Rekan-rekan kerja yang senantiasa membuat suasana jadi ramai. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
11. Teman-teman mahasiswa/i di Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang sudah berbagi ilmu untuk menjadikan penulis lebih maju.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini yang tidak dapat dituliskan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu, pengetahuan, serta pengalaman yang dimiliki. Akhirnya

penulis berharap semoga tesis ini ada manfaatnya bagi penulis dan juga bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan.

Jakarta, Maret 2016

Badik Yuda Asgara



DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.4.1. Maksud Penelitian	11
1.4.2. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
1.5.1. Manfaat Penelitian.....	12
1.5.2. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	14
2.1. Sejarah Singkat Usaha.....	14
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	17
2.3. Sumber Daya	20
2.4. Tantangan Bisnis Usaha	20
2.5. Proses Bisnis Usaha	21

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	23
3.1. Kajian Pustaka	23
3.1.1. Pemasaran Jasa	23
3.1.2. Promosi	24
3.1.3. Persepsi Harga	26
3.1.4. Kualitas Pelayanan	28
3.1.5. Kepuasan Pelanggan	30
3.2. Penelitian Terdahulu	31
3.2.1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
3.2.2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
3.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
3.3. Kerangka Pemikiran	34
3.4. Hipotesis Penelitian	36
BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1. Jenis Desain Penelitian	37
4.2. Variabel Penelitian	38
4.2.1. Definisi Konsep	38
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
4.3.1. Rentang Skala Likert	41
4.4. Populasi dan Sampel Penelitian	41
4.4.1. Populasi	41
4.4.2. Sampel	42
4.4.3. Penentuan Sampel	42
4.4.4. Teknik Pengambilan Sampel	43
4.5. Jenis dan Sumber Data	44
4.6. Teknik Pengumpulan Data	45
4.7. Metode Analisis Data	45
4.7.1. Analisis Kuantitatif	46

4.7.2. Analisis deskriptif	46
4.7.3. Analisis Kualitas Kuesioner.....	46
4.7.3.1. Uji Validitas	46
4.7.3.2. Uji Reabilitas.....	47
4.7.4. Uji Asumsi Klasik (Uji Persyaratan Linier Berganda).....	48
4.7.4.1. Uji Normalitas	48
4.7.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.7.4.3. Uji Multikolinieritas	49
4.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.7.6. Koefisien Determinasi Ganda (R^2).....	51
4.7.7. Uji Hipotesis	52
4.7.7.1. Uji-t (Parsial).....	52
4.7.7.2. Uji-f (Simultan)	52
4.7.8. Analisis Korelasi Antar Dimensi	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
5.1. Gambaran Umum Penelitian.....	56
5.2. Hasil Penelitian	57
5.2.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	57
5.2.2. Analisis Kuesioner	58
5.2.2.1. Uji Validitas	58
5.2.2.2. Uji Reabilitas.....	60
5.2.3. Uji Asumsi Klasik	61
5.2.3.1. Uji Normalitas	61
5.2.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	62
5.2.3.3. Uji Multikolinieritas	63
5.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	64
5.2.4.1. Variabel Promosi	64
5.2.4.2. Variabel Persepsi Harga.....	66
5.2.4.3. Variabel Kualitas Pelayanan	67
5.2.4.4. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	69

5.2.5. Analisis Regresi Linier Berganda	70
5.2.6. Koefisien Determinasi	72
5.2.7. Pengujian Hipotesis	73
5.2.7.1. Uji-t (Parsial).....	73
5.2.7.2. Uji -f (Simultan)	76
5.2.8. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	78
5.3. Pembahasan	82
5.3.1. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	82
5.3.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
5.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keuasan Pelanggan.....	84
5.3.4. Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	86
6.1. Kesimpulan.....	86
6.2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	109

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar (2007-2011)	2
Tabel 1.2 Sepuluh (10) Restoran Steak Terbaik di Jakarta	5
Tabel 1.3 Data Keluhan Pelanggan.....	7
Tabel 4.1 Variabel Operasional	40
Tabel 4.2 Tingkatan Jawaban Skala Likert	41
Tabel 4.3 Korelasi Antar Dimensi	53
Tabel 4.4 Kriteria Nilai Korelasi	55
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	57
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 5.3 Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 5.4 Hasil Uji Multikolineritas	64
Tabel 5.5 Deskriptif Variabel Promosi	65
Tabel 5.6 Deskriptif Variabel Persepsi Harga	66
Tabel 5.7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 5.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 5.9 Regresi Linier Berganda	71
Tabel 5.10 Koefisien Determinasi	72
Tabel 5.11 Hasil Uji t.....	74
Tabel 5.12 Hasil Uji f.....	77
Tabel 5.13 Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	78

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Pengunjung (2011-2015)	6
Gambar 1.3 Grafik Perbandingan Omzet (April-September 2014 dan 2015).....	6
Gambar 1.4 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	8
Gambar 2.1 <i>Chef</i> Sukijo	15
Gambar 2.2 <i>Chef</i> Sukijo Tampil di Acara Televisi Nasional.....	16
Gambar 2.3 Lokasi Resto <i>Steak</i> Bakul'e.....	17
Gambar 2.4 Pengunjung Yang Datang ke Resto <i>Steak</i> Bakul'e.....	18
Gambar 2.5 Daftar Menu Resto <i>Steak</i> Bakul'e	19
Gambar 2.6 Menu Andalan	19
Gambar 2.7 Struktur SDM di Resto <i>Steak</i> Bakul'e	20
Gambar 2.8 Proses Pemesanan Langsung.....	21
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 5.1 Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas.....	62
Gambar 5.2 Grafik <i>Scatter</i> Plot Uji Heteroskedastisitas.....	63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN 1 : Form Kuesioner	93
LAMPIRAN 2 : Data Jawaban Kuesioner	97
LAMPIRAN 3 : Form Kuesioner Pra Penelitian.....	98
LAMPIRAN 4 : Data Jawaban Kuesioner Pra Penelitian.....	99
LAMPIRAN 5 : Uji Validitas dan Reabilitas.....	100
LAMPIRAN 6 : Uji Asumsi Klasik, Regresi, dan Hipotesis	104
LAMPIRAN 7 : Penelitian Terdahulu	106

