

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KLINIK SYAFAKILLAH
CIANGSANA KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI



NAMA : Dody Pratama Hutasuhut

NIM : 43117210019

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KLINIK SYAFAKILLAH
CIANGSANA KABUPATEN BOGOR**

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 : Dody Pratama Hutasuhut
NIM : 43117210019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dody Pratama Hutasuhut
NIM : 43117210019
Program Studi : Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Juli 2021



Dody Pratama Hutasuhut

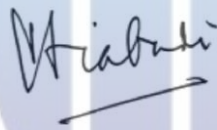
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dody Pratama Hutasuhut
NIM : 43117210019
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Syafakillah Ciangsana Kabupaten Bogor
Tanggal Sidang : 2 Agustus 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Didih Setiabudi, SH., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
08210225



Please Scan
QRCode to
Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Syafakillah Ciangsana. Penelitian ini menggunakan rumus slovin sebanyak 60 responden pelanggan pada Klinik Syafakillah Ciangsana dan didukung dengan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan metode sensus. Metode analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda, dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23. Hasil penelitian terhadap hipotesis, menunjukkan bahwa variabel harga, produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disarankan, pimpinan klinik dapat memperhatikan masukan, bersikap adil, memberikan sugesti positif, dan mendukung tercapainya tujuan perusahaan sehingga karyawan bisa fokus dalam bekerja, saling berinteraksi satu dengan yang lainnya dan merasa puas terhadap pekerjaannya.

Kata Kunci : Harga, Produk, Promosi dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to see the effect of influence, product and promotion on customer satisfaction at the Syafakillah Ciangsana Clinic. This study used the Slovin formula as many as 60 customer respondents at the Syafakillah Ciangsana Clinic and supported by primary and secondary data techniques. The method used in this sampling is the census method. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, using the help of the SPSS version 23 program. The results of the research on the hypothesis show that the variable price, product and promotion on customer satisfaction. Based on the results of research that can be requested, clinic leaders can pay attention to input, whether it is fair, give positive suggestions, and support the achievement of company goals so that employees can focus on work, complement each other and feel satisfied with their work.

Keywords: *Price, Product, Promotion and Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah NYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Syafakillah Ciangsana”.Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-NYA dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip. Ms, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Didih Setiabudi, SH. M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Bapak Eri Marlapa SE.MM selaku ketua penguji saat sidang skripsi yang saya laksanakan.
7. Para Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu,bimbingan dan bantuan kepada peneliti.

8. Kepada Qemhal, Alfid, Worthy teman-teman seperjuangan yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada ayahanda tercinta Bapak Bahtiar dan ibunda tercinta Ibu Nur Habibi, yang telah membimbing saya dan memotivasi saya sampai di titik ini.
10. Dan seluruh teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan 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 memohon maaf, apabila ada kesalahan dan kekurangan selama dalam penyelesaian skripsi ini.

Jakarta, 1 Juli 2020



Peneliti,
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dody Pratama Hutasuhut

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pemasaran.....	12
2. Harga.....	19
3. Produk.....	28
4. Promosi.....	35
5. Kepuasan Pelanggan.....	39
6. Penelitian Terdahulu.....	44
B. Rerangka Konseptual.....	53
C. Pengembangan Hipotesis.....	54
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
2. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	58
B. Desain Penelitian.....	58
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	58
1. Definisi Variabel.....	58
2. Operasionalisasi Variabel.....	60
D. Skala Pengukuran Variabel.....	63
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
1. Populasi Penelitian.....	64

2. Sampel Penelitian.....	65
F. Metode Pengumpulan Data.....	66
1. Kuisisioner.....	66
2. Kepustakaan.....	67
G. Metode Analisis Data.....	67
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	67
2. Uji Instrumen.....	68
3. Uji Asumsi Klasik.....	69
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
5. Uji Kesesuaian Model.....	73
6. Uji Hipotesis.....	75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
1. Sejarah Perusahaan.....	78
2. Visi dan Misi.....	78
B. Deskripsi Responden.....	79
1. Karakteristik Profil Responden.....	79
2. Deskripsi Variabel.....	83
C. Uji Instrumen.....	87
1. Hasil Uji Validitas.....	87
2. Hasil Uji Reliabilitaas.....	91
D. Uji Asumsi Klasik.....	92
1. Hasil Uji Normalitas.....	92
2. Hasil Uji Multikolonieritas.....	93
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	94
E. Uji Regresi Linier Berganda.....	95
F. Uji Hipotesis.....	96
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96
2. Hasil Uji Simultan (F).....	97
3. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (T).....	98
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99
2. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	103
B. Saran.....	103
1. Saran Bagi Perusahaan.....	103
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	104

DAFTAR PUSTAKA.....	105
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	108
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Jumlah Pasien Klinik Syafakillah Periode Bulan Januari – Juni 2020..	4
1.2	Data Produk Barang dan Jasa Pada Klinik Syafakillah Ciangsana.....	5
1.3	Tabulasi Hasil Pra-Survei terhadap Klinik Syafakillah Ciangsana.....	8
2.1	Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	40
2.2	Penelitian Terdahulu.....	44
3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	61
3.2	Instrument Skala Likert.....	64
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	80
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	81
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	82
4.6	Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga.....	83
4.7	Hasil Uji Deskriptif Variabel Produk.....	84
4.8	Hasil Uji Deskriptif Variabel Promosi.....	85
4.9	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	86
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	87
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Produk.....	88
4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	89
4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	90
4.14	Hasil Uji Realibilitas.....	91
4.15	Hasil Uji Normalitas.....	92
4.16	Hasil Uji Multikolonieritas.....	93
4.17	Hasil Uji Regresi Nilai Berganda.....	95
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	96
4.19	Hasil Uji F.....	97
4.20	Hasil Uji T.....	97

DAFTAR GAMBAR

2.1	Rerangka Konseptual.....	53
4.1	P-Plot Uji Normalitas.....	92
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner.....	104
2	Hasil Kuesioner.....	113
3	Hasil Olah Data SPSS.....	120

