

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
STRATEGI PROMOSI, DAN INOVASI DISTRIBUSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cabang Jombang)**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
STRATEGI PROMOSI, DAN INOVASI DISTRIBUSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cabang Jombang)**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Delia Rahmawati

Nim : 43119010107

Program Studi : S1 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, 31 Agustus 2023

UNIVERSIT  
MERCU BUANA



Delia Rahmawati  
43119010107

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Delia Rahmawati  
NIM : 43119010107  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, STRATEGI PROMOSI  
DAN  
INOVASI DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cabang Jombang )  
Tanggal Sidang : 20 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing

Alvita Sari, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233229



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, dan Inovasi Distribusi dengan Kepuasan Pelanggan, dengan Mie Gacoan sebagai subjek studi. Dalam kerangka penelitian ini, variabel dependen adalah tingkat kepuasan pelanggan, sementara variabel independen melibatkan kualitas pelayanan, strategi promosi, dan inovasi distribusi. Populasi yang menjadi fokus penelitian adalah konsumen yang telah merasa puas dengan pengalaman pembelian mereka di Mie Gacoan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih sampel dengan jumlah minimum sebanyak 110 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode, termasuk penggunaan kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, dan juga tinjauan literatur sebagai referensi. Dalam analisis data, penelitian menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS), yang merupakan bentuk dari *Structural Equation Modeling* (SEM). Pendekatan PLS ini berfokus pada pengukuran *variance* dan komponen-komponen penting dalam SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan strategi promosi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan. Namun, inovasi distribusi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, dalam konteks studi kasus ini, pelayanan yang berkualitas dan strategi promosi yang efektif memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan, sementara inovasi distribusi tidak tampak memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Inovasi Distribusi, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to analyze the Quality of Service, Promotion Strategy, and Distribution Innovation on Customer Satisfaction (A Case Study at Mie Gacoan). The dependent variable in this study is customer satisfaction, and the independent variables are service quality, promotion strategy, and distribution innovation. The population used in this study is consumers who are satisfied with their purchases at Mie Gacoan, and in this research, the researcher used a minimum sample of 110 people. Data collection methods include using questionnaires, interviews, observations, documentation, and literature review. The data analysis method in this research uses Partial Least Square (PLS). PLS is a Structural Equation Modeling (SEM) equation model with a variance-based or component-based structural equation modeling approach. Based on the results of the data analysis and discussion on the analysis of the influence of Service Quality, Promotion Strategy, and Distribution Innovation on Customer Satisfaction (Case Study at Mie Gacoan, Jombang branch), service quality and promotion strategy have a positive influence on customer satisfaction. Meanwhile, distribution innovation does not affect customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Promotion, Distribution Innovation, Customer Satisfaction*





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Dan Inovasi Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada Mie Gacoan Cabang Jombang )**” skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi Tugas Akhir pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Alvita Sari ,SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat, motivasi, saran dan masukan serta waktu luang yang telah diberikan kepada penulis demi selesainya Tugas Akhir ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM. Ph.D., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen
4. Kedua orang tua tersayang Bapak Apipudin Bim Mahmud dan Ibu Sutiyah yang memberikan doa, semangat, fasilitas, biaya serta dukungan yang tiada

henti baik moril maupun materil kepada penulis dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak R. Joko Sugiharjo, Ir. MM, selaku Dosen Tugas Akhir yang telah sabar, membimbing, dan memberikan saran beserta motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun.
6. Ibu Alvita Sari ,SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan informasi mengenai perkuliahan.
7. Seluruh dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman S1 Manajemen FEB UMB Angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian kita.
9. Aby Danang Kuswinarto yang sudah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan penelitian ini.
10. Saudara tercinta Liyana Rahmawati dan Putri Mustika Ningrum, S.A.B yang telah memberikan ide, saran dan masukan dalam penelitian ini.
11. Sahabat seperjuangan Khansa Labibah, Leni Cintya Fadilah, Siti Novi Nur Cahyani, Alfina Dhea Nova, Mifthatul Hani yang telah membantu, berkontribusi dan saling bertukar pikiran dalam penelitian ini.
12. Para sahabat di kampus, Salsa Syahnaz, Rosmiati, Indah Nuraini, Fadilah Siti Rahayu, M Aziz Adityrahman.



13. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2023



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Delia Rahmawati  
43119010107

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	18
C. Tujuan Penelitian.....	18
D. Kontribusi Penelitian.....	18
<b>BAB II .....</b>	<b>20</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>20</b>
A. Kajian Pustaka .....	20
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	20
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
3. Pengertian Strategi Promosi.....	25
4. Pengertian Inovasi Distribusi.....	29
5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	34
6. Perilaku Konsumen.....	41
7. Penelitian Terdahulu .....	46
B. Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual .....	49
1. Pengembangan Hipotesis Hubungan Antar Variabel .....	49
2. Kerangka Konseptual.....	51
<b>BAB III.....</b>	<b>52</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	52
B. Desain Penelitian .....	52

C.	Definisi dan Operasional Variabel .....	53
1.	Definisi Variabel.....	53
2.	Operasionalisasi Variabel .....	54
D.	Skala Pengukuran Variabel .....	55
E.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
1.	Populasi Penelitian.....	56
2.	Sampel Penelitian .....	56
F.	Metode Pengumpulan Data .....	57
G.	Metode Analisis Data .....	60
1.	Uji Statistik Deskriptif.....	60
2.	Model Pengukuran Atau Outer Model.....	61
3.	Model Struktural atau Inner Model .....	63
4.	Pengujian Hipotesis .....	64
<b>BAB IV</b>	.....	<b>65</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>65</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	65
B.	Statistik Deskriptif.....	66
1.	Deskriptif Responden .....	66
2.	Analisis Deskriptif Variabel .....	68
C.	Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> .....	72
1.	Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	72
2.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	78
3.	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	79
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
<b>BAB V</b>	.....	<b>88</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>88</b>
A.	Kesimpulan.....	88
B.	Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1	Outlet Mie Gacoan .....	3
Tabel 1. 2	Hasil Pra Survey.....	13
Tabel 1. 3	Dampak Strategi Promosi Terhadap Penjualan Mie Gacoan Cabang Jombang (Januari-Juli 2023) .....	15
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	54
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel 4. 2	Usia Responden.....	67
Tabel 4. 3	Kunjungan Tempat Responden.....	68
Tabel 4. 4	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel 4. 5	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Promosi.....	69
Tabel 4. 6	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Inovasi Distribusi .....	70
Tabel 4. 7	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4. 8	Hasil Pengujian Convergent Validity .....	73
Tabel 4. 9	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	74
Tabel 4. 10	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion) .....	75
Tabel 4. 11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	76
Tabel 4. 12	Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	77
Tabel 4. 13	Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	77
Tabel 4. 14	Hasil Uji R-Square .....	78
Tabel 4. 15	Hasil Uji Nilai Q Square ( $Q^2$ ) .....	79
Tabel 4. 16	Hasil T-Statistics Pengaruh Langsung (Boostrapping).....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Pertumbuhan Bisnis Kuliner dari Tahun 2011-2022.....	2
Gambar 1. 2	Grafik Penurunan Penjualan Mie Gacoan 2020 - 2022.....	4
Gambar 1. 3	Ulasan Konsumen Terkait Pelayanan Mie Gacoan Jombang .....	5
Gambar 1. 4	Contoh Promosi Mie Gacoan .....	7
Gambar 1. 5	Ulasan Konsumen Terkait Pesan Antar Online.....	10
Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual .....	51
Gambar 4. 1	Hasil Uji Algoritma PLS .....	73
Gambar 4. 2	Hasil Uji Bostrapping.....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Pernyataan Pra Survei.....	97
Lampiran 2	Kuesioner.....	98
Lampiran 3	Hasil Jawaban Responden .....	102
Lampiran 4	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	115
Lampiran 5	Hasil Output SmartPLS 3.0 .....	117



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA