

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
PENJUALAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET
(Studi pada Pelanggan Indomaret Kyai Maja 21 Jakarta Selatan)**

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



Nama : Nizar Faozi

NIM : 43118110157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
PENJUALAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET
(Studi pada Pelanggan Indomaret Kyai Maja 21 Jakarta Selatan)**

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



Nama : Nizar Faozi

NIM : 43118110157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nizar Faozi

NIM : 43118110157

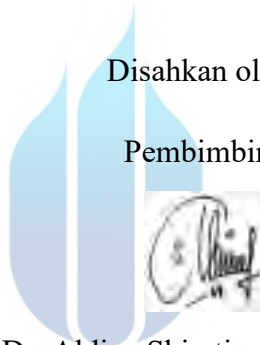
Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret (Studi Pada Pelanggan Indomaret Kyai Maja 21 Jakarta Selatan)

Tanggal Sidang : 13 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing

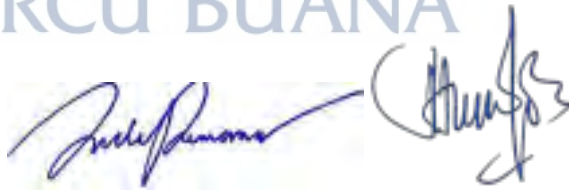


Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si

UNIVERSITAS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1

MERCU BUANA

Manajemen

A blue ink signature of Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA Dudi Permana, Ph.D, written in a cursive style.

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243713



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nizar Faozi

NIM : 43118110157

Program Studi : SI Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2024



Nizar Faozi

43118110157

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Studi Pada Pelanggan Indomaret Kyai Maja 21 Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Populasi penelitian 530 Pelanggan dengan sampel menggunakan rumus slovin dengan data terbaik sebanyak 100 pelanggan pada gerai Indomaret Kyai Maja 21. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Dengan variable independent (1) kualitas pelayanan (2) promosi penjualan (3) harga, serta menggunakan variable dependen kepuasan pelanggan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan aplikasi smart PLS. Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta variabel Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Harga



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, sales promotion and price on customer satisfaction at Indomart, a study on Indomaret Kyai Maja 21 customers, South Jakarta. This study uses a quantitative method with a causality approach. The research population is 530 customers with the sample using the slovin formula with the best data being 100 customers at the Indomaret Kyai Maja 21 outlet. Data analysis uses multiple linear regression. With independent variables (1) service quality (2) sales promotion (3) price, and using the dependent variable customer satisfaction. Data collection uses a questionnaire and data analysis method uses the smart PLS application.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Sales Promotion and Price



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi penjualan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret (studi pada pelanggan indomaret kyai maja 21 Jakarta Selatan”**. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari pada penelitian ini tidak lepas dari kesalahan serta kekurangan akibat dari keterbatasan ilmu pengetahuan secara pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Aldina Shiratina, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang memberikan motivasi, waktu bimbingan pengetahuan serta masukan dan nasihat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Pada kesempatan ini juga penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama pada:

1. Prof. Dr. Ir Andi Andriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Amin.
5. Seluruh staf bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Teristimewa kepada keluarga penulis terutama kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Serta kepada teman seperjuangan saya yaitu Yusfa, Ikrimah, Novi, Desti, Syifa, Satria, Putri, Aina, yang telah membantu *sharing* dalam penyusunan proposal skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, kritik, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan proposal skripsi ini.

Jakarta, 19 Februari 2024

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	11
1. Identifikasi Masalah.....	11
2. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Kontribusi Penelitian.....	14
1. Kontribusi Teoritis.....	14
2. Kontribusi Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
A. Kajian Pustaka	16
1. Kepuasan Pelanggan	16
2. Pengertian Manajemen.....	24
3. Pengertian Manajemen Pemasaran	25
4. Pelayanan	27
5. Promosi Penjualan	40
6. Harga.....	47
7. Peneliti Terdahulu.....	49
B. Kerangka Pemikiran	51
C. Pengembangan Hipotesis.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian.....	61
B. Desain Penelitian	61

C. Definisi dan Operasional Variabel	62
1. Definisi Variabel.....	62
2. Operasional Variabel.....	64
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	69
1. Populasi.....	69
2. Sampel Penelitian.....	70
E. Metode Pengumpulan Data.....	72
1. Jenis Data.....	72
2. Sumber Data.....	72
F. Metode Analisis Data.....	74
1. Analisis Deskriptif	74
2. Uji Instrumen	74
3. Analisis Partial Least Square (PLS).....	75
BAB IV PEMBAHASAN	79
A. Karakteristik Reponden.....	79
B. Hasil Penelitian.....	81
1. Deskriptif Statistik	81
2. Outer Model.....	84
3. Outer Loading (convergent validity).....	85
4. Iner Loading.....	90
C. Pembahasan Penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. KESIMPULAN	95
B. SARAN.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. 1 Data Gerai Indomaret.....	8
2. Tabel 1. 2 Daftar Hasil Pra Survey	10
3. Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	50
4. Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	65
5. Tabel 3. 2 Data Pelanggan	69
6. Tabel 4. 3 Karakteristik Responden	80
7. Tabel 4. 4 Kategori Penilaian Jawaban	82
8. Tabel 4. 5 <i>Mean</i> dan Standard Deviasi Indikator pernyataan Kualitas Pelayanan	82
9. Tabel 4. 6 <i>Mean</i> dan Standard Deviasi Indikator Promosi.....	83
10. Tabel 4. 7 <i>Mean</i> dan Standard Deviasi Indikator pernyataan Harga.....	83
11. Tabel 4. 8 <i>Mean</i> dan Standard Deviasi Indikator Keputusan Konsumen .	84
12. Tabel 4. 9 Outer Loading	85
13. Tabel 4. 10 Average Variant Extracted (AVE).....	88
14. Tabel 4. 11 Composite Reability.....	89
15. Tabel 4. 12 Cronbach Alpha	89
16. Tabel 4. 13 Hasil R-Square	90
17. Tabel 4. 14 Path Coefficients	91



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. 1 Penjualan Cabang Jakarta Kyai Maja 21 Periode 2021 5
2. Gambar 1. 2 Penjualan Cabang Jakarta Kyai Maja 21 Periode 2022 6
3. Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... 57
4. Gambar 4 1 – Outer Model 85

