

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA MATAHARI DEPARTMENT STORE**

**SKRIPSI**



Nama : Lena Pramesti Simalango

Nim : 43120010361

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA MATAHARI DEPARTMENT STORE**

**SKRIPSI**

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

Jakarta



Nama : Lena Pramesti Simalango

Nim : 43120010361

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

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lena Pramesti Simalango

Nim : 43120010361

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Juni 2024



Lena Pramesti Simalango

NIM: 43120010361

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lena Pramesti Simalango  
NIM : 43120010361  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA MATAHARI DEPARTMENT STORE  
Tanggal Sidang : 08 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244125



Please Scan QRCode to [Verify](#)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Department Store di Jakarta Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah analisis kausal. Metode penelitian ini dilakukan dengan analisis memakai software Partial Least Square (Smart-PLS) versi 4.0 dengan sampel sebanyak 130 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, dan Promosi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel Harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kepuasan Konsumen**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of Service Quality, Product Quality, Price and Promotion on Consumer Satisfaction at Matahari Department Store in West Jakarta. The type of research used in this research is quantitative and the research method used is causal analysis. This research method was carried out by analysis using Partial Least Square (Smart-PLS) software version 4.0 with a sample of 130 respondents. The research results show that the variables Service Quality, Product Quality, and Promotion have a significant and influential effect on consumer satisfaction. Meanwhile, the price variable has no effect and is not significant on consumer satisfaction.*

**Keywords : Service Quality, Product Quality, Price, Promotion and Consumer Satisfaction**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Department Store”**. Penulisan 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 Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, dan semangat pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis, dan juga berbagai pihak yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku ketua program studi Manajemen S-1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Muhamad, SE.,MM selaku Dosen Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan serta memberi motivasi selama penyusunan skripsi.

5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kepada Mama, Ayah, yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman seperjuangan program studi manajemen yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih atas saran, dukungan, dan doa yang diberikan kepada penulis.

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

Jakarta, 21 Juni 2024



Lena Pramesti Simalango



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</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><i>ABSTRACT</i></b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>15</b>
A. Kajian Pustaka	15
1. Manajemen Pemasaran	15
2. Perilaku Konsumen	17
3. Kualitas Pelayanan	18
4. Kualitas Produk	23
5. Harga	25
6. Promosi	28
7. Kepuasan Konsumen	30
8. Penelitian Terdahulu	32
B. Pengembangan Hipotesis	38
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	38
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	39
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	39
4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	40
C. Kerangka Konseptual	41

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>42</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
D. Skala Pengukuran Variabel	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
F. Metode Pengumpulan Data	48
G. Metode Analisis Data	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>54</b>
A. Analisis Deskriptif	54
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
B. Deskripsi Responden	55
1. Karakteristik Responden	55
2. Deskripsi Variabel	56
C. Analisis Partial Least Square	60
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	60
2. Hasil Pengujian Model Struktural/ Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> )	65
D. Pembahasan Hasil Penelitian	70
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	70
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	71
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	72
4. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>75</b>
A. Simpulan	75
B. Saran	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Department Store di Indonesia	4
Tabel 1.2 Kontribusi Merchandise sales dan Net Revenue	6
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Mengenai Citra Toko Matahari Department Store	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 3.3 Tabel Operasional Variabel Harga	45
Tabel 3.4 Tabel Operasional Variabel Promosi	46
Tabel 3.5 Tabel Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	46
Tabel 3.6 Skala Likert	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Kualitas Produk	57
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Harga	58
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Promosi	58
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Convergent Validity	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Nilai R-Square (R <sup>2</sup> )	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Goodness of Fit Model (Q <sup>2</sup> )	66
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Penjualan Ritel	3
Gambar 1.2 Kegiatan Promosi pada Matahari Department Store	10
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1 Hasil Algorithm PLS	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootsraping	69

