

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PT. GEDUNG YKP-BE**

SKRIPSI



DI SUSUN OLEH :

SITI ROBIAH

2011221027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PT. GEDUNG YKP-BE**

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi



DI SUSUN OLEH :

NAMA : SITI ROBIAH

NIM : 2011221027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Robiah
NIM : 20191221027
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



SITI ROBIAH

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PT. GEDUNG YKP-BE**

Diajukan Oleh :

SITI ROBIAH
NIM : 20191221027

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

Tanggal

1. Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.



26/1/23

2. Fauzie Senoaji, SE., M.EI



25/3

Mengetahui,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM



Rina Maretasari, SM., M.SM.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PT. GEDUNG YKP-BE**

Nama : SITI ROBIAH

NIM : 20191221027

**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

Pada Hari/Tanggal : Selasa / 08 Agustus 2023

Pukul : 08.00 WIB sampai dengan 09.00 WIB

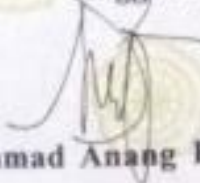
Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



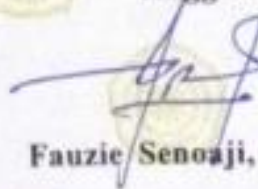
Dr. Siti Maro'ah, M.Pd.

Anggota I



Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.

Anggota II



Fauzie Senoaji, SE., M.El.

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Ketua

Program Studi,



Rina Mardasari, SM., M.SM.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. GEDUNG YKP-BE
Siti Robiah

Prodi Manajemen FE-Universitas Muhammadiyah Surabaya

e-mail : sitirobiah120297@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Gedung YKP-BE serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Gedung YKP-BE. Penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan kepustakaan. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala *Likert*. Sampel pada penelitian kali ini berjumlah 41 pelanggan. Analisis data pada uji validitas menggunakan *corrected item-total correlation*, uji reliabilitas menggunakan *Croancbach Alpha*, uji normalitas menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*, serta uji asumsi klasik menggunakan uji Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas. Sedangkan uji hipotesis menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menjelaskan variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial (individu) variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 73,7% sedangkan 26,3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini (tidak diteliti).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi

ABSTRACT

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. GEDUNG YKP-BE

Siti Robiah

Management Studi Program, Faculty of Economic and Business, Universitas
Muhammadiyah Surabaya

e-mail : sitirobiah120297@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and promotion on customer satisfaction at PT. Gedung YKP-BE and to find out how much influence of service quality, price and promotion has on customer satisfaction of PT. Gedung YKP-BE. This study used primary data from questionnaires distributed to respondents. The type of data used primary data and literature. The instrument used a closed questionnaire with a *Likert* scale. The sample in this study amounted to 41 customers. Data analysis on the validity test used the corrected item-total correlation, the reliability test used *Croancbach Alpha*, the normality test used the *Kolmogrov-Smirnov* test, and the classical assumption test used the Multicollinearity and Heteroscedasticity tests. While testing the hypothesis using multiple regression. The results of the study showed that the variables of Service Quality, Price and Promotion simultaneously (together) have an effect on customer satisfaction. Partially the variables of Service Quality, Price and Promotion affect customer satisfaction, and the independent variables are able to explain the dependent variable by 73.7% while the remaining 26.3% are explained by other variables not included in this research model (not examined).

Keywords: *Service Quality, Price and Promotion*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “ Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT.Gedung YKP-BE”. Penulisan skripsi ini bertujuan agar dapat mengikuti seminar proposal skripsi, serta memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian skripsi. terselesaikannya proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan proposal skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono., MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Bapak Dr. Mochamad Mockhlas, S.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Rina Maretasari, SM., MM. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
4. Bapak Dr. Mochamad Anang Firmansyah. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, untuk memberikan arahan, dan bimbingan serta nasihat sebagai proses pembuatan skripsi ini
5. Bapak Fauzie Senoaji, S.E., M.El. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses pembuatan skripsi ini


6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan keikhlasan ilmu yang semoga bermanfaat, dan seluruh staf pengajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis ix
7. Pimpinan beserta seluruh pihak PT Gedung YKP-BE Kota Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi objek penelitian dan responden dalam penelitian skripsi ini
8. Bapak Abd. Jalil selaku orang tua laki-laki yang telah banyak memberikan banyak dukungan, kasih sayang, arahan, petunjuk, dan untuk anaknya
9. Ibu Desrianan selaku orang tua perempuan yang telah banyak berkorban dan memberikan doa, serta dukungan moral maupun materi yang tak terhingga dengan tulus dan ikhlas
10. Saudara Fajar sebagai saudara laki – laki yang banyak membantu saya untuk menggantikan tugas saya dirumah disaat saya disibukan dengan kuliah untuk tanggung jawab menjaga adik nya
11. Saudari Bilqis Isnaini Veronicha saudara perempuan terbungsu di keluarga saya terimakasih atas hiburannya disaat saya stres karena skripsi
12. Nor Fadili selaku partner hidup saya dalam segala hal, yang telah memberikan dukungan, doa, serta ketulusan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, serta sabar dalam menghadapi saya (I LOVE U).
13. saya ucapkan terimakasih juga kepada keluarga beserta teman-teman saya atas do'a dan dukungan kalian selama ini
14. terimakasih juga buat kelas manajemen reguler sore atas kenangan mulai

dari awal masuk-lulus, banyak yang kita lewati mulai dari sharing dalam hal apapun, pro-kontra di kelas, di luar itu semua kalian hebat

15. Hatters saya yang setiap saat meluangkan waktunya untuk mencari celah kekurangan diri saya, merendahkan, hingga membicarakan keburukan saya, berkat kalian saya semakin bersemangat dan terpacu untuk sukses
16. Teruntuk saya sendiri, terima kasih atas waktu, tenaga, biaya, pikiran, serta keteguhan hati sehingga selalu tetap bersemangat dalam menjalani kehidupan hingga sejauh ini.

Jazaakumullahu Khairan Katsiran wa Jazaakumullah Ahsanal Jaza, semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan pada akhirnya apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan penulis memohon maaf.

Surabaya, 14 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	i
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.....	ii
Persetujuan Ujian Skripsi	iii
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftara Lampiran	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika penulisan	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Bauran Pemasaran	11
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
a. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
4. Pengertian Harga.....	16
a. Indikator Harga	17
5. Promosi	17
a. Indikator Promosi.....	19
6. Kepuasan Pelanggan	20
a. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan	23
c. Pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.....	24
d. Indikator kepuasan pelanggan	25
B. Temuan Terdahulu.....	26
C. Kerangka Konsep dan Model Analisis	27
1. Identifikasi Variabel.....	29
2. Variabel bebas	29
3. Variabel Dependen.....	29
D. Hipotesis.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32

A. Pendekatan Penelitian.....	32
B. Definisi Operasional Variabel	32
C. Populasi dan Teknik Sampling	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	34
D. Metode Teknik Pengumpulan Data	35
1. Kuisisioner.....	35
2. Sumber Data.....	36
E. Lokasi Penelitian.....	36
F. Uji Instrumen	37
G. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Asumsi Klasik.....	38
2. Uji Statistik	40
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Perusahaan	43
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	48
C. Hasil Uji Hipotesis.....	53
D. Analisis Dan Pembahasan	59
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
Daftar Pustaka	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Linkert	36
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	28
--------------------------------------------------	----

Daftar Pustaka

- Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. In *Aswaja Pressindo*.
- Ahmad, A. M. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi UMKM Kota Medan.
- Ajuebor, dkk (2020). Strategic Directions for Strengthening Nursing and Midwifery 2016-2020.
- Ardelia. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan." Khusnul Maulidia.
- Arman (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada UMKM Kota Medan.
- Basu (2013). pengaruh kepuasan pelanggan. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan*, 147.
- Badria (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*,
- Daryanto dkk. (2014). pengaruh kualitas pelayanan terhadap *kepuasan konsumen*.
- Cahyani. (2015). Melalui Kepuasan Konsumen Jasa Outsourcing. *CAHYANI*.
- Fatihudin,(2020). *METODOLOGI PENELITIAN* (Emjy (ed.); RIVISI). Zifatama publishing.
- Ningrum E E P. (2017). pengaruh kualitas pelayanan harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. *Putri Kholidiyah*.
- Fandy . (2012). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)* (and (ed.)).
- Firmansyah, dkk (2018). Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras di Surabaya. *Jurnal EKSEKUTIF*, 15(1), 281–295.
- Ghozali 2013. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1–7.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grismartanti, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Outsourcing PT. Mataram Cakra Buana Agung di Cikarang Tahun 2019*.
- Hanafi. (2013). pengaruh kualitas harga dan promosi kepuasan pelanggan pengguna jasa. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*.
- Hendria dkk (2014). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*.
- Ibrahim, dkk (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas*

- Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Insani, dkk (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *JIMEA Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(3), 112–122.
- Irawan. (2015). *pengaruh kualitas pelayanan harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan*. PT. MATARAM CAKRA BUANA AGUNG.
- Juniantara, dkk (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*,
- Khollidiyah, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Outsourcing (Studi Pada PT. Mataram Cakra Buana Agung di Cikarang Tahun 2019).
- Kotler & keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran marketing mix*. PT. Indeks.
- Kotler & amstrong. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- kotler, 2014. pengaruh kepuasan pelanggan pengguna jasa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Kraft, dkk (2017). Revisiting The Widget Effect: Teacher Evaluation Reforms and the Distribution of Teacher Effectiveness. *Educational Researcher*, 46(5), 234–249. <https://doi.org/10.3102/0013189X17718797>
- Kunto, 2012. pengaruh kepuasan pelanggan pengguna jasa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*.
- Lubis, dkk (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*.
- Nasution, A. H. (2016). *Creative and Innovation Thinking Key Success For Young Professional / Dr. Ir. Arman Hakim Nasution, M.Eng .*
- Nelwan, O. S. (2019). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk Cabang Wisma Kodel. *Jurnal STEI Ekonomi*,
- Nur, Y. P. (2021). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualita Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulangtabung Gas Lpg 12 Kg Padapt.Jalanan Arta Primarantauprapat*. 01(01), 9–25.
- Philip Kotler, K. L. K. (2016). *Marketing Management* (2016 Pears, Issues 978) *Journal of Applied Business Administration*.
- Priyatno,D.(2010). *Analisa Statistik Perangkat Lunak-Analisa Statistik*. Mediakom *Journal of Applied Business Administration*.
- Rafsanjani, A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Menciptakan Minat Mereferensikan.

- Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 1–14.
- Sari, D. C., dkk (2021). Manajemen Pemasaran. *Cv. Media Sains Indonesia Journal of Management*.
- Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. CV. Andi Offset *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57..
- Siregar, S. dkk (2013). *Statistik Parametrik Untuk Kuantitatif Journal of Management*.
- Studi, P., & Syariah, P. (2022). *Strategi Pemasaran Direct Selling Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jember Balung Skripsi*. September.
- Sutapa, H. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Harga dan Strategi Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 287–294.
- Swasta dkk. (2015). pengaruh kualitas pelayanan harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Management*.
- Taniredja, T., dkk. (2011). *Penelitian Kuantitatif terhadap loyalitas pelanggan*.
- Tjiptono. (2012). penelitian kuantitatif. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian produk*.
- Wijayanto. (2015). *the effect of service marketing mix dalam bauran pemasaran*.
- Zeithaml. (2016). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*.
- Zellatifanny,C.M.(2018).*Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90.
<https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>