

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SURYAMART
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH:

BAGUS SETYAWAN

20181221062

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

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SURYAMART
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh:

Bagus Setyawan

20181221062

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

2025

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagus Setyawan

NIM : 20181221062

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 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, 05 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Bagus Setyawan

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SURYAMART
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Oleh:

Bagus Setyawan
20181221062

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh.

Dosen Pembimbing,

Tanda Tangan

Tanggal

1. Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE., AFA

2. Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Kaprodi Manajemen

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., MM

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SURYAMART
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

Nama: Bagus Setyawan

NIM: 20181221062

Program Studi: S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal: Selasa, 05 November 2024

Pukul: 14.30 - 16.00

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji:

Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Anggota I

Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE., AFA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Mochamad Mochlas, S.Si., M.M

Anggota II

Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM

Kaprodi Manajemen

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST.,MM

Mengetahui.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SURYAMART

Bagus Setyawan

Email: setyawanb598@gmail.com

ABSTRAK

Perubahan perilaku konsumen menunjukkan pergeseran dari kebutuhan fungsional menjadi kebutuhan psikologis. Kebutuhan fungsional terkait dengan performa atau penampilan produk, sedangkan kebutuhan psikologis terkait dengan aspek mental konsumen yang dapat dipenuhi selama proses pembelian atau pembelian produk. Pergeseran ini masih berlaku untuk sebagian orang yang tetap setia pada pasar tradisional. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan Suryamart UMSurabaya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Suryamart UMSurabaya, dan sampel menggunakan sampel dengan perhitungan rumus Hair et al., sehingga diperoleh sampel sejumlah 105 pelanggan. Sampel diambil berdasarkan teknik *purposive sampling*. Metode pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi MS. Excel 2021 dan SPSS versi 24. Hasil penelitian didapatkan: (a) Kualitas pelayanan dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (b) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (c) Kualitas pelayanan, promosi dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Suryamart UMSurabaya.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Promosi dan Harga, Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTIONS AND PRICES ON SURYAMART CUSTOMER SATISFACTION

Bagus Setyawan

E-mail: setyawanb598@gmail.com

ABSTRACT

Changes in consumer behavior indicate a shift from functional needs to psychological needs. Functional needs are related to the performance or appearance of a product, while psychological needs are associated with the mental aspects of consumers that can be fulfilled during the purchasing process or through product acquisition. This shift is still relevant for some people who remain loyal to traditional markets. This study employs a descriptive research method with a quantitative approach. The objective is to analyze the influence of service quality, promotion, and price on customer satisfaction at Suryamart UMSurabaya. The population of this study comprises all customers of Suryamart UMSurabaya, with the sample determined using the Hair et al. formula, resulting in a sample size of 105 customers. The sampling technique used is purposive sampling. The analysis method applies multiple linear regression using MS Excel 2021 and SPSS version 24. The findings are as follows: (a) Service quality and promotion do not significantly affect customer satisfaction; (b) Price significantly affects customer satisfaction; (c) Service quality, promotion, and price collectively have a significant effect on customer satisfaction at Suryamart UMSurabaya.

Keywords: Service Quality, Promotion, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dan disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Suryamart UMSurabaya”.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis mengucapkan Terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mockhlas, S.Si., M.M selaku Dekan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Bapak Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST.,MM., selaku Ketua Program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE., AFA., selaku dosen Pembimbing I dengan sukarela dan ikhlas memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM., selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan, saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Dr. Muhammad Anang Firmansyah, SE.,MM., selaku Ketua Penguji yang telah memberikan nasehat-nasehat dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
7. Terimakasih kepada seluruh pengajar dan juga staf kampus dan fakultas yang telah berperan sebagai mentor dan memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan selama mengikuti perkuliahan.
8. Kedua orang tua yang selalu mendukung serta mendoakan kelancaran dalam pembuatan Skripsi.

9. Sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung serta mendoakan kelancaran dalam pembuatan Skripsi.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebaikan dan semua mendapat imbalan yang luar biasa dari Allah SWT, dan semoga proposal ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 05 Februari 2025



Penulis

DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Temuan Terdahulu	28
C. Kerangka Konseptual Dan Model Analisis	31
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
D. Teknik Distribusi dan Pengumpulan Data	39
E. Teknik Pengolahan Data	39

F. Uji Instrumen.....	40
G. Uji Analisa Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	48
C. Hasil Analisis	57
D. Pengujian Hipotesis.....	63
E. Koefisien Determinasi (R^2)	65
F. Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Nomor	Keterangan	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.6	Deskriptif	52
Tabel 4.7	Uji Validitas	57
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.2	Model Analisis	33
Gambar 4.1	Logo Suryamart UMSurabaya	47
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Suryamart UMSurabaya.....	48
Gambar 4.3	Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Gambar 4.4	Jawaban Responden Terhadap Promosi (X2)	54
Gambar 4.5	Jawaban Responden Terhadap Harga (X3).....	55
Gambar 4.6	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Gambar 4.7	Uji Normalitas <i>P-P Plot of Regression</i>	59
Gambar 4.8	Diagram <i>Scatterplot</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Keterangan	Halaman
	LAMPIRAN KUESIONER	77
	LAMPIRAN TABULASI DATA	83
	LAMPIRAN DATA MENTAH.....	88
	LAMPIRAN OLAH DATA SPSS.....	103
	LAMPIRAN R-TABEL	108
	LAMPIRAN T-TABEL	109
	LAMPIRAN F-TABEL	110
	LAMPIRAN SURAT-SURAT	111