

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN WEDDING ORGANIZER KEMILAU
MINANG DI JAKARTA**

SKRIPSI

**CELI PARLINA
2113700476**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN WEDDING ORGANIZER KEMILAU
MINANG DI JAKARTA**

SKRIPSI

**CELI PARLINA
2113700476**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
SYARAT MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WEDDING ORGANIZER KEMILAU MINANG DI JAKARTA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Progam Studi S-1 Manajemen, Sekoah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Agustus 2019



CELI PARLINA

NPK 2113700476

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WEDDING ORGANIZER KEMILAU MINANG DI JAKARTA

Dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak M. Ramaditya, BBA.,M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 26 Agustus 2019

Pembimbing,



M. Ramaditya, BBA.,M.Sc

Kepala Program Studi
S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, Msc

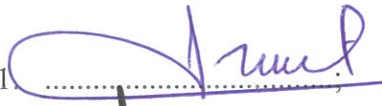

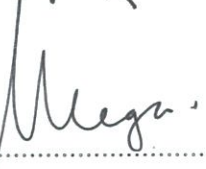

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

***PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WEDDING ORGANIZER KEMILAU MINANG DI JAKARTA***

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal **20 September 2019** dengan nilai A-

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; M. Ramaditya, BBA.,M.Sc
(Pembimbing)
3. ; Hj. Megayani, SE, MM
(Anggota Penguji 1)
4. ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak M. Ramaditya, BBA.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dosen penguji Ibu Hj. Megayani, SE., MM dan Bapak Drs. Yusuf Suhardi, SE., MM yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Kedua orangtua penulis, Ibu Warneli dan Bapak Aspar yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, moril maupun materil kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak kandung saya, Yovi Rivan dan Robi Rivan yang telah mendengarkan keluhan dan mendukung hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Calon suamiku Muhammad Hidayatullah yang tak henti-hentinya selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis

dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Calon Ibu dan Ayah mertua yang telah memberikan banyak dukungan, do'a dan perhatian serta kasih sayangnya.
11. Sahabatku Zilla Supiak Banun, Caca, Hafizah, Anis, Putri, Ika, Dek Echa, Syifa, Ines, Fany yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman STEI program S-1 Manajemen atas kebersamaannya selama kuliah.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurna skripsi ini.

Jakarta, 26 agustus 2019

CELI PARLINA

NPK 2113700476

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Celi Parlina
NPM	: 2113700476
Program Studi	: Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Non - exclusive Royalty- Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WEDDING ORGANIZER KEMILAU MINANG DI JAKARTA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 September 2019

Yang menyatakan,

Ttd

Celi Palina

Celi Parlina

NPK 2113700476

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

M. Ramaditya, BBA., M.Sc

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WEDDING ORGANIZER KEMILAU MINANG DI JAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Asosiatif/Kuantitatif yang diukur dengan perhitungan Koefisien Determinasi (parsial dan simultan) serta pengujian hipotesis dengan SPSS 25.0. Populasi sasaran dari penelitian ini adalah pelanggan Wedding Organizer Kemilau Minang dengan menyebarkan kuesioner melalui google form. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik sensus, dengan jumlah sampel sebanyak 55 responden.

Hasil penelitian menyimpulkan, (1) Promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja, (2) Kualitas Produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja, (3) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja, (4) Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.

Kata kunci : Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Celi Parlina
NPK 2113700476
S-1 Management Study Program

Supervisor :
M. Ramaditya, BBA., M.Sc

INFLUENCE OF PROMOTION, PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION WEDDING ORGANIZER KEMILAU MINANG IN JAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of Promotion, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction partially and simultaneously.

This study uses the type of Associative / Quantitative research as measured by the calculation of the Coefficient of Determination (partial and simultaneous) and hypothesis testing with SPSS 25.0. The target population of this study is the customers of Minil Sheen Wedding Organizer by distributing questionnaires through Google form. The sampling method uses census techniques, with a total sample of 55 respondents.

The results of the study concluded, (1) Partial promotion did not significantly influence Job Satisfaction, (2) Product Quality partially had no significant effect on Job Satisfaction, (3) Service Quality partially had a significant effect on Job Satisfaction, (4) Promotion, Quality Product and Service Quality simultaneously have a significant effect on Job Satisfaction.

Keywords: Promotion, Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8

4.2. Deskripsi Responden	59
4.3. Deskripsi Data.....	60
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	63
4.4.1. Uji validitas	63
4.4.2. Uji reliabilitas.....	65
4.5. Analisis Statistik Data.....	67
4.5.1. Analisis koefisien determinasi	70
4.5.2. Pengujian hipotesis.....	72
4.6. Temuan Hasil Penelitian	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Simpulan	74
5.2. Saran.....	76
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	76
DAFTAR REFERENSI	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Variabel Penelitian	51
Tabel 3.2. Bobot Nilai Skala Likert	53
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan usia	59
Tabel 4.3. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel Promosi (X_1)	63
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel <i>Kualitas Produk</i> (X_2).....	63
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel <i>Kualitas Pelayanan</i> (X_3)	64
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	47
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Promosi.....	60
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk	61
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2. Surat Keterangan Riset.....	88
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Promosi	89
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Produk	91
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	93
Lampiran 6. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	95
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	97
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	98
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	101
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	102
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi.....	103
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	103
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	103
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	103
Lampiran 15. Hasil Koefisien Determinasi Parsial	104
Lampiran 16. Hasil Koefisien Determinasi Simultan.....	105
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	109