

**HUBUNGAN ANTARA HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET
KAYUJATI 8 JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

OLEH :

ELSA ANDINI
211100119



PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015

**HUBUNGAN ANTARA HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET
KAYUJATI 8 JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

OLEH :

ELSA ANDINI
211100119



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MENLENGKAPI
SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET KAYUJATI 8 JAKARTA TIMUR

yang disusun untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapat gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya di cantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 Agustus 2015



Elsa Andini

NPK 211100119

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET KAYUJATI 8 JAKARTA TIMUR

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan di ketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

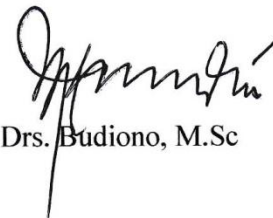
Jakarta, 11 Agustus 2015

Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Budiono, M.Sc






PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET INDOMARET KAYUJATI 8 JAKARTA TIMUR

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Pada tanggal 26 Agustus 2015 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Drs. Budiono, M.Sc
Kepala Program Studi S-1 Manajemen (Ketua)
2.  : Drs. Sumitro, M.Sc
Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen (Sekretaris)
3.  : Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc (Pembimbing)
4.  : Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc (Anggota Penguji)
5.  : Ir. Diah Pranita Sari, MM (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).

Segala kesulitan yang dialami penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak akan berarti tanpa adanya doa, semangat, nasihat serta bimbingan dari semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing skripsi ini, atas waktu, tenaga, kesabaran serta pikirannya yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).
5. Segenap Dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), yang dengan tulus memberikan pelayanan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Bapak Selamat Riyadi selaku Supervisor Indomaret cabang Rawamangun dan seluruh Karyawan Minimarket Indomaret Kayujati 8 Jakarta Timur yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pengumpulan data.
8. Keluarga, terutama kedua Orangtua tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya serta perhatiannya dan dukungan kepada penulis dalam keadaan

apapun, baik materil maupun moril, doa dan motivasi agar penulis bisa menyelesaikan kuliah tepat pada waktunya.

9. Seorang yang spesial Muhammad Hilman Wahdi, yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, yang selalu hadir disaat penulis sedang kesulitan, senang maupun sedih dan yang selalu memberikan kebahagiaan setiap harinya kepada penulis terimakasih atas doa, motivasi dan dukungannya selama ini. Serta untuk seluruh keluarga Hilman dan teman-teman Hilman, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
10. Sahabat-sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan selalu memberikan tawa kepada penulis (Leila, Resty, Endah, Devita, dan kirana) yang banyak membantu penulis selama perkuliahan, KADDAL (Ilma, Anjani dan Deanisa) yang suka memberikan motivasi kepada penulis, teman SMA (Resti dan Acy) yang selalu berbagi pengalaman dalam mengerjakan skripsi, serta seluruh mantan pengurus UKMJ Manajemen 2012/2013 terutama Geng PEA (Tutut, Devi, Wuri, Arista), teman-teman magang 2014/2015 dan seluruh karyawan PMB STIE Indonesia terimakasih atas pengalaman yang sudah diberikan untuk penulis saat menjadi pengurus dan Mila teman satu bimbingan yang mau berbagi informasi mengenai skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala doa, dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis khususnya kelas B pagi angkatan 2011 S-1 Manajemen dan kelas Pemasaran 2014/2015, STIE Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 11 Agustus 2015

Elsa Andini

NPK 211100119

Elsa Andini

Dosen Pembimbing:

NPK 211100119

Drs. Yusuf Hariyanto, M.Sc

Program Studi S-1 Manajemen

**HUBUNGAN ANTARA HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET
INDOMARET KAYUJATI 8 JAKARTA TIMUR**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba ataupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama. Untuk itu peneliti ingin mengetahui hubungan antara harga, kualitas pelayanan dan promosi dengan kepuasan konsumen pada Minimarket Indomaret Kayujati 8 Jakarta Timur yang telah diterapkan perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya dan dengan menggunakan pendekatan korelasional. Sebanyak 100 responden yaitu konsumen Minimarket Indomaret Kayujati 8 Jakarta Timur untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan penilaian skala likert. Uji instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis koefisien korelasi parsial dan koefisien korelasi berganda dan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan menggunakan alat bantu SPSS 21.0.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan antara harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan promosi (X_3) dengan kepuasan konsumen (Y) dengan taraf nyata (α) 5% diperoleh *significance F* sebesar 0,000, sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima karena nilai *significance F* lebih kecil dari taraf nyata $\alpha = 0,05$ atau $0,000 < 0,05$. Yang berarti bahwa secara simultan terdapat hubungan antara harga, kualitas pelayanan dan promosi dengan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Konsumen

Elsa Andini

Supervisor:

NPK 211100119

Drs. Yusuf Hariyanto, M.Sc

Study Program S-1 Manajemen

THE RELATIONSHIP BETWEEN PRICE, SERVICE QUALITY AND PROMOTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AT MINIMARKET INDOMARET KAYUJATI 8 EAST JAKARTA

ABSTRACT

Customer satisfaction has become the central point of attention in business and management literature pertaining to various business and organizational management, whether they are for profit or non-profit put customer satisfaction as the primary measure. To the researchers wanted to know the relationship between price, service quality and promotion with customer satisfaction at Minimarket Indomaret Kayujati 8 East Jakarta which has been applied by the company.

The method used in this research is survey method by means of sampling from a population and using a questionnaire as a data collection tool and by using correlational approach. A total of 100 respondents, consumers Minimarket Indomaret Kayujati 8 East Jakarta to be sampled in this study using a Likert scale assessment. Test research instrument in this study using validity and reliability test. The analysis method used in this research is to use analysis of partial correlation coefficients and multiple correlation coefficients and hypothesis testing and simultaneous partial menggunakan SPSS 21.0.

Based on the results of hypothesis testing simultaneously between price (X_1), service quality (X_2) and promotion (X_3) with customer satisfaction (Y) with a significance level (α) gained 5% significance F of 0.000, so that H_0 refused or H_a accepted because the value F smaller significance than real level $\alpha = 0.05$ or $0.000 < 0.05$. Which means that simultaneously there is a relationship between price, quality of service and promotion with customer satisfaction.

Kata kunci: Price, Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Masalah Penelitian	1
1.1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.1.2. Perumusan Masalah Pokok	5
1.1.3. Spesifikasi Masalah Pokok	5
1.2. Kerangka teori.....	6
1.2.1. Identifikasi Variabel-variabel Penelitian	6
1.2.2. Uraian Konseptual Tentang Variabel	6
1.2.3. Hipotesis Penelitian.....	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Kegunaan Penelitian	8

	Halaman
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Pemasaran	14
2.2.2. Harga.....	17
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.4. Promosi	23
2.2.5. Kepuasan Konsumen.....	29
BAB III PROSEDUR PENELITIAN.....	34
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2. Strategi dan Metode Penelitian	34
3.2.1. Strategi Penelitian	34
3.2.2. Metode Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.3.1. Populasi Penelitian.....	35
3.3.2. Sampel Penelitian.....	35
3.4. Unit-Unit Analisis Penelitian.....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6. Instrumen Pengumpulan Data.....	37
3.6.1. Uji instrumen penelitian.....	39
3.7. Metode Analisis Data.....	41
3.7.1. Pengolahan Data	41
3.7.2. Penyajian Data	41
3.7.3. Analisis Statistik Data.....	41

	Halaman
BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN	47
4.1. Deskripsi Perusahaan	47
4.2. Deskripsi Responden dan Data	49
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden	49
4.2.2. Deskripsi Data	51
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.3.1. Uji Validitas	53
4.3.2. Uji Reliabilitas	55
4.4. Analisis Statistik Data	56
4.4.1. Analisis Koefisien Korelasi Parsial	56
4.4.2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda	57
4.4.3. Uji Hipotesis	57
4.5. Narasi Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran-Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2. Pemberian Skor Pada Jawaban Kuesioner	39
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Harga (X_1)	53
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	54
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Promosi (X_3)	54
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Harga.....	51
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Promosi	52
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Struktur Organisasi Minimarket Indomaret Kayjati 8 Jakarta Timur.....	73
Lampiran 3. Skor Untuk Variabel Harga	74
Lampiran 4. Skor Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	76
Lampiran 5. Skor Untuk Variabel Promosi	78
Lampiran 6. Skor Untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	80
Lampiran 7. Hasil Pengolahan Data Untuk Uji Validitas per Butir Variabel Harga (X_1).....	82
Lampiran 8. Hasil Pengolahan Data Untuk Uji Validitas per Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	83
Lampiran 9. Hasil Pengolahan Data Untuk Uji Validitas per Butir Variabel Promosi (X_3)	84
Lampiran 10. Hasil Pengolahan Data Untuk Uji Validitas per Butir Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	85
Lampiran 11. Tabulasi Skor Ganjil Genap Variabel Harga (X_1)	86
Lampiran 12. Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga (X_1)	88
Lampiran 13. Tabulasi Skor Ganjil Genap Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	89
Lampiran 14. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	91
Lampiran 15. Tabulasi Skor Ganjil Genap Variabel Promosi (X_3)	92
Lampiran 16. Hasil Uji Reabilitas Variabel Promosi (X_3).....	94

Lampiran 17. Tabulasi Skor Ganjil Genap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	95
Lampiran 18. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ...	97
Lampiran 19. Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 21.0 Untuk Koefisien Korelasi Parsial	98
Lampiran 20. Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 21.0	99
Lampiran 21. Surat Keterangan Riset	100
Lampiran 22. Daftar Riwayat Hidup.....	101