

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA
JUAL DAN PROMOSI PENJUALAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG PASTA
RAWAMANGUN, JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

OLEH :

DEBORA ANGREINI MANIK

211000077



SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI 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 KUALITAS PELAYANAN, HARGA JUAL DAN PROMOSI PENJUALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG PASTA RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

yang disusun untuk melengkapi sebagian 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 mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 April 2015



Debora Angreini Manik

211000077

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA JUAL DAN PROMOSI PENJUALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG PASTA RAWAMANGUN 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 di bawah bimbingan Gatot Prabantoro, SE. MM, dan diketahui 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, 13 April 2015

Menyetujui

Pembimbing,



Gatot Prabantoro, SE. MM

Mengetahui

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Budiono, M.Sc

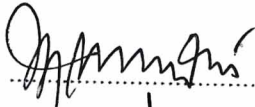
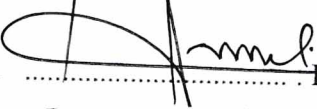
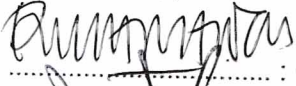
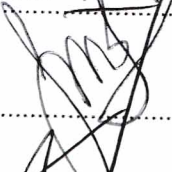

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA JUAL DAN PROMOSI PENJUALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG PASTA RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), pada tanggal 29 Mei 2015 dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi :

1.  : Drs. Budiono, MSc. (Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2.  : Drs. Sumitro, MSc. (Sekretaris S-1 Manajemen)
3.  : Gatot Prabantoro, SE. MM (Pembimbing)
4.  : Drs. Subekti S. Hadi, Msc. (Anggota Penguji)
5.  : Drs. Iskandar Z. Alwi, MM (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat 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 Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Gatot Prabantoro, SE. MM, atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, MSc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc, selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Mama dan bapak tercinta yang selalu sabar dan memberikan nasihat serta dukungan moril dan materil.
7. Seluruh keluarga dekat yang telah mendukung, kakak saya Silvia Terrystrisina Manik, Johan Baringin Manik, bang Huga, juga Bou, Amboru dan adik tersayang Kezia Maurin yang sudah memberikan doa serta motivasinya selama penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat terbaik, Prichilla Rambitan yang sudah membantu, memberikan nasihat, doa serta motivasinya selama penyusunan skripsi ini.

9. Teman – teman yang setia memotivasi dan mendengarkan curhat, Devi Taylor, Lara, dan Prakash yang sudah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk semua keluarga Manik 21 dan Silalahi Beo 18, special kepada Tante Ondy sekeluarga di parung Bogor dan Tulang Pai sekeluarga yang sudah banyak mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan di kampus, Mahar, Rini, Arum, Rahmini, Sandy, Maul, Tiya, dan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas semangatnya.
12. Teman – teman tongkrongan saat galau menyusun skripsi, bang David, Martin, Berlian, Satif, Jaja, Wisnu yang sudah memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.
13. Teman – teman Karyawan Warung Pasta Rawamangun, Zenal, Mas Yuli, Zul, Kepol, Agus dan semua karyawan lainnya yang telah banyak membantu dalam melakukan penelitian.
14. Terimakasih juga untuk KJ, Dodi, Samuel dan barisan para mantan yang sudah menemani dan mendampingi selama penulis menyelesaikan studi.

Penelitian menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.
Amin.

Jakarta, 13 April 2015

Debora Angreini Manik

211000077

Debora Angreini Manik

NPK 211000077

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Gatot Prabantoro, SE. MM

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA JUAL,
DAN PROMOSI PENJUALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN PADA WARUNG PASTA RAWAMANGUN,
JAKARTA TIMUR**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, harga jual, dan promosi penjualan dengan tingkat kepuasan konsumen pada Warung Pasta Rawamangun Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan di Warung Pasta Rawamangun, Jakarta Timur. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Penelitian ini menggunakan alat analisis koefisien korelasi parsial dan koefisien korelasi berganda serta pengujian hipotesis secara simultan.

Hasil korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,464, artinya hubungan kedua variabel tersebut sedang. Untuk korelasi parsial harga jual dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,141, artinya hubungan antara kedua variabel tersebut sangat lemah. Korelasi parsial untuk variabel promosi penjualan dengan tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,216, yang artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah lemah. Sedangkan koefisien korelasi berganda sebesar 1,000, hal ini menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan, harga jual, dan promosi penjualan dengan tingkat kepuasan konsumen adalah sangat kuat dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Artinya bila kualitas pelayanan, harga jual, serta promosi penjualan yang diberikan baik maka kepuasan konsumen pun akan baik. Pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga jual, dan promosi penjualan dengan tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Jual, Promosi dan Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Masalah Penelitian	1
1.1.1. Latar belakang masalah	1
1.1.2. Perumusan masalah pokok penelitian	4
1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian.....	4
1.2. Kerangka Teori.....	5
1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian	5
1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel.....	5
1.2.3. Hipotesis penelitian	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan penelitian	6
1.3.2. Kegunaan penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian pemasaran.....	10
2.2.2. Pengertian jasa.....	11
2.2.3. Pengertian kualitas pelayanan.....	14
2.2.4. Pengertian harga.....	17
2.2.5. Pengertian promosi penjualan.....	20
2.2.6. Pengertian kepuasan konsumen.....	26
2.3. Hubungan antar variabel penelitian.....	32
BAB III PROSEDUR PENELITIAN.....	34
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.2. Strategi dan Metoda 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. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Instrumen Pengumpulan Data.....	37
3.7. Metoda Analisis Data.....	40
3.7.1. Pengolahan data.....	40
3.7.2. Uji instrument/uji kualitas data.....	40
3.8. Analisis Statistik Data.....	42
3.8.1. Analisa korelasi parsial.....	42
3.8.2. Analisa korelasi berganda.....	43
3.8.3. Pengujian hipotesis.....	44

BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Deskripsi Perusahaan	46
4.2. Deskripsi Responden	47
4.3. Deskripsi Data	49
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	52
4.4.1. Uji validitas	52
4.4.2. Uji reliabilitas	54
4.5. Metode Analisis Data	56
4.5.1. Analisa korelasi parsial.....	56
4.5.2. Analisa korelasi berganda.....	59
4.5.3. Pengujian hipotesis	60
4.6 Narasi Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Nilai Pernyataan dan Bobot.....	38
Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian	39
Tabel 3.3. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	44
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Harga Jual	53
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Promosi Penjualan	53
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.8. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.9. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Harga Jual	55
Tabel 4.10. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Promosi Penjualan	55
Tabel 4.11. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.12. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.13. Korelasi Parsial Harga Jual dengan Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.14. Korelasi Parsial Promosi Penjualan dengan Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.15. Korelasi Berganda	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Jumlah Skor Kriteria Kualitas Pelayanan	49
Gambar 4.2. Jumlah Skor Kriteria Harga Jual	50
Gambar 4.3. Jumlah Skor Kriteria Promosi Penjualan	51
Gambar 4.4. Jumlah Skor Kriteria Kepuasan Konsumen	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Tabulasi Skor Kualitas Pelayanan	77
Lampiran 3. Tabulasi Skor Harga Jual	79
Lampiran 4. Tabulasi Skor Promosi Penjualan	80
Lampiran 5. Tabulasi Skor Kepuasan Konsumen	81
Lampiran 6. Print Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran 7. Print Outpur SPSS Korelasi Parsial	83
Lampiran 8. Koefisien Korelasi Berganda	84