

**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari
Kabupaten Lampung Timur**



Oleh
Widyawati
NPM 17610091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari
Kabupaten Lampung Timur**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menyelesaikan Program (S1) Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro**

**Oleh
Widyawati
NPM 17610091**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Widyawati. 2021. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur". Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono,S.E., M. M. Pembimbing (II) H. Suwanto, S. E., M. M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Metode analisis yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah pelanggan yang berbelanja pada Toko Taqwa Mulya Bantanghari Kabupaten Lampung Timur. Jumlah populasi sebanyak 49 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, wawancara, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SPSS 20 meliputi uji persyaratan uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis dan uji hipotesis.

Kesimpulan secara simultan ke empat variabel menunjukkan pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka dalam ini yang membahas tentang harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan berkaitan sangat penting dalam perusahaan atau organisasi.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Widyawati. 2021. "The Influence of Price, Quality of Service, Facilities and Promotions on the Customers' Satisfaction at Taqwa Mulya Batanghari Store East Lampung Regency". Management Program of Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Metro. Advisor (I) Ratmono, S.E.,M.M. Advisor (II) H. Suwanto,S. E., M.M.

The purpose of this study was to determine whether there was an effect of price, service quality, facilities and promotions on customer satisfaction which was carried out at *Taqwa Mulya Stores*, Batanghari, East Lampung Regency.

The analysis method used is quantitative research. The object of this research is customers who shop at *Taqwa Mulya Batanghari* Store in East Lampung Regency. The population is 49 respondents. Data collecting techniques employ library studies, interviews, observations and questionnaires. Analysis data technique uses SPSS 20 including instrument requirement test requirements, analysis requirements test and hypothesis test.

The conclusion is stated that the four variables simultaneously influenced significant effect on the customer satisfaction. Therefore, knowing and discussing about price, quality of service, facilities and promotion to customer satisfaction related is very important in the company or organization.

Keywords: Price, Quality of Service, Facilities, Promotion and Customer Satisfaction.

RINGKASAN

Widyawati. NPM 17610091 “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur”. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E., M. M. pembimbing (II) H. Suwanto, S. E., M. M.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi Dan Kepuasan Pelanggan.

Pemasaran adalah sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari perusahaan. Untuk definisi manajerial, pemasaran sering digambarkan sebagai seni menjual produk. Pemasaran memiliki arti yang luas dari pada penjualan. Pemasaran merupakan aktivitas, mengatur lembaga dan proses untuk menciptakan, berkomunikasi, memberikan dan bertukar penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, klien, mitra dan masyarakat pada umumnya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur. Jumlah populasi sebanyak 49 responden.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari uji parsial yang dimana tingkat signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 3.432 > t_{tabel} 2.015$. Pada hasil kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari uji parsial dimana tingkat signifikan sebesar $0.35 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 2.180 > t_{tabel} 2.015$. Pada hasil fasilitas tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari uji parsial dimana tingkat signifikan sebesar $0.345 > 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 0.955 < t_{tabel} 2.015$. Pada hasil promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari hasil uji parsial dimana tingkat signifikan sebesar $0.016 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 2.498 > t_{tabel} 2.015$. Dan sedangkan berdasarkan hasil uji simultan harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO TAQWA MULYA
BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

WIDYAWATI

NPM. 17610091

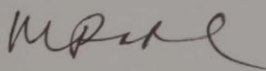
Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Juli 2021

Tempat Ujian : Ruang Ujian Skripsi FEB UM Metro

Tim Penguji :



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 020076001

Ketua Penguji

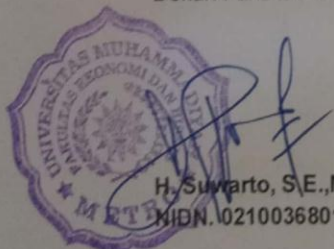
H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Sekretaris

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

HALAMAN PERSETUJUAN

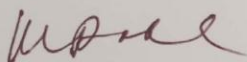
PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO TAQWA MULYA
BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

WIDYAWATI

17610091

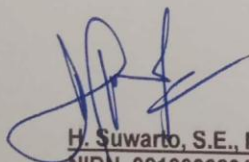
Telah Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



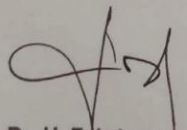
Ratmono, S. E., M. M.
NIDN. 020076001

Dosen Pembimbing II



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Ketua Program Studi



Dr. H. Febriyanto, S. E., M.M.
NIDN. 0223027901

MOTTO

Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus dijaga, sedangkan ilmu yang akan menjagamu.

Ali bin Abi Thalib

Hidup tak selalu adil bagi semua orang. Ada jalannya yang penuh lubang dan tidak mulus. Ada juga yang berlari sekuat tenaga lalu menemui jurang di ujung jalan.

Hometown ChaChaCha

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini dengan segala kekurangannya. Segala syukur ku ucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Untuk karya sederhana ini, maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda tercinta (Sodikin) dan Ibunda tercinta (Ida Royani) yang selalu mendoakan, mengurus, mendidik, dan tempat kasih sayang dalam kehidupan serta memberikan dukungan bagi penulis baik secara moral maupun material.
2. Adik ku tersayang (Wika Stania) yang selalu memberikan semangat dan terimakasih atas kerjasamanya, yang tidak mengganggu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Kepada kedua sahabat ku yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran.
5. Rekan-rekan Mahasiswa/i Manajemen C angkatan 2017 yang telah memberi semangat.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.
7. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur”**. Sebagai salah satu syarat menempuh gelar sarjana pada program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Penyelesaian proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan merangkap sebagai pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Ratmono S.E., M.M. Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, keterampilan dan kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 22 Desember 2020

Penulis

Widyawati

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widyawati
Npm : 17610091
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur**" adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 28 Juli 2021

Yang Pembuat Pernyataan


Widyawati
NPM. 17610091



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2499/II.3 AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : WIDYAWATI
NPM : 17610091
JENIS DOKUMEN : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO TAQWA MULYA BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 01 September 2021
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No 116 Iringmulyo,
Kec. Metro Timur Kota Metro, Lampung,
Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vii
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	xi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	xii
HALAMAN UJI PLAGIAT	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN LITELATUR.....	10
A. Kajian Litelatur	10
1. Pemasaran	10
2. Harga.....	12
3. Kualitas Pelayanan	20
4. Fasilitas	24
5. Promosi	25
6. Kepuasan Pelanggan.....	29
B. Penelitian Relevan	30

C. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
D. Konseptual Penelitian	35
E. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Obyek Dan Lokasi Penelitian.....	37
C. Metode Penelitian.....	37
D. Definisi Operasional Variabel.....	37
E. Kisi-Kisi Instrumen.....	40
F. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel	42
G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Studi Pustaka	43
2. Wawancara	43
3. Observasi	43
4. Kuesioner	44
H. Teknik Analisis Data.....	44
I. Pengujian Persyaratan Instrumen	45
J. Pengujian Persyaratan Analisis	46
K. Pengujian Hipotesis	47
L. Hipotesis Statistik.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
1. Sejarah Singkat Perusahaan	52
2. Struktur Organisasi	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Pengujian Hasil Kuesioner.....	54
a. Uji Reabilitas	54
2. Distribusi Data Hasil Kuesioner	56
3. Persyaratan Analisis	62
a. Uji Normalitas.....	62

b. Uji Linieritas.....	62
c. Uji Homogenitas	65
4. Pengujian Model Analisis.....	66
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	66
b. Uji Parsial (Uji t)	68
c. Uji Simultan (Uji f)	69
d. Koefisien Determinasion (R ²)	70
e. Hipotesis Statistik.....	70
C. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR LITERATUR.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Penelitian.....	35
2. Struktur Organisasi	53
3. Histogram Variabel Harga (X_1)	57
4. Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	58
5. Histogram Variabel Fasilitas (X_3).....	59
6. Histogram Variabel Promosi (X_4).....	60
7. Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	61

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pertumbuhan Industri Ritel Modern di Indonesia	2
2. Volume Penjualan	5
3. Penelitian Relevan	31
4. Kisi-Kisi Instrument	40
5. Skala Likert	44
6. Hasil Uji Reabilitas Harga X_1	55
7. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan X_2	55
8. Hasil Uji Reabilitas Fasilitas X_3	55
9. Hasil Uji Reabilitas Promosi X_4	56
10. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan Y	56
11. Frekuensi Skor Harga X_1	56
12. Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan X_2	57
13. Frekuensi Skor Fasilitas X_3	58
14. Frekuensi Skor Promosi X_4	60
15. Frekuensi Skor Kepuasan Pelanggan Y	61
16. Uji Normalitas	62
17. Linieritas Y atas X_1	63
18. Linieritas Y atas X_2	63
19. Linieritas Y atas X_3	64
20. Linieritas Y atas X_4	64
21. Homogenitas Varians Y atas X_1	65
22. Homogenitas Varians Y atas X_2	65
23. Homogenitas Varians Y atas X_3	66
24. Homogenitas Varians Y atas X_4	66
25. Regresi Linier Berganda	67
26. Uji Simultan (Uji f)	69
27. Uji Koefisien Determinasion (R^2)	70
28. Hasil Pengujian Pengaruh Positif Dan Signifikan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
29. Hasil Pengujian Pengaruh Positif Dan Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
30. Hasil Pengujian Pengaruh Positif Dan Signifikan Fasilitas	

Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
31. Hasil Pengujian Pengaruh Positif Dan Signifikan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
32. Hasil Pengujian Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Soal Kuisisioner	82
2. Daftar Karakteristik Responden.....	97
3. Data Tabulasi Responden	98
4. Uji Validiitas.....	113
5. Uji Realibilitas.....	123
6. Hasil Uji Normalitas.....	124
7. Linieritas Y Atas X1	124
8. Linieritas Y Atas X2.....	124
9. Linieritas Y Atas X3	125
10. Linieritas Y Atas X4.....	125
11. Hasil Uji Homogenitas	126
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	126
13. Hasil Uji Parsial (Uji-T).....	126
14. Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	127
15. Hasil R ² Diterminasi	127
16. Tabel R hitung.....	128
17. Tabel T hitung	129
18. Tabel F hitung	130
19. Pengajuan Judul	135
20. Surat Izin penelitian.....	136
21. Surat Tugas Penelitian.....	137
22. Surat Balasan Penelitian.....	138
23. Surat Keputusan Pengangkatan Dosen Pembimbing.....	139
24. Lembar Bimbingan Skripsi	140
25. Berita Acara Seminar Proposal	145
26. Daftar Hadir Seminar Proposal.....	146
27. Persetujuan Perbaikan Proposal	147
28. Lembar Menerima Junal dari Kaprodi	148
29. Surat Keputusan Ujian Skripsi	149
30. Berita Acara Ujian Skripsi Dan Komprehensif.....	150
31. Saran Perbaikan Ujian Skripsi	153
32. Nilai Ujian Komprehensif.....	156

33. Rekap Nilai Ujian Skripsi.....	159
34. Dokumentasi Penelitian	160