

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISNA COLLECTION  
DI RAMAN UTARA**

**SKRIPSI**



**DI SUSUN OLEH:  
YUNITA SETIYO WARDANI  
NPM. 15610143**

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

**2022**



**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISNA *COLLECTION*  
DI RAMAN UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**YUNITA SETIYO WARDANI  
NPM. 15610143**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

## **ABSTRAK**

**YUNITA SETIYO WARDANI, 2022**, “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Isna Collection Di Raman Utara”.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) H. Suryadi, S.E., M.M dan Pembimbing (2) H. Suwanto, S.E., M.M.

Kepuasan konsumen merupakan usaha untuk mempertahankan pelanggan. Untuk itu, pengusaha harus lebih meningkatkan kinerja dan kualitas produknya gara konsumen merasa puas dan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu”Apakah promosi, harga dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen”. Dari permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, harga dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen

Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data peneltian ini menggunakan Teknik penelitian pustaka, penelitian lapangan, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Kemudian dalam Analisa data menggunakan metode kuantitatif, yaitu data yang terkumpul lalu di Analisis. Setelah data terkumpul kemudian data di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan spss.

Berdasarkan analisis data spss, maka kesimpulan promosi, harga dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Toko Isna Collection Di Raman Utara.

**Kata Kunci : Promosi, Harga, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

**Yunita Setiyo Wardani, 2022**, “The Effect of Promotion, Price and Trust on Consumer Satisfaction at the Isna Collection Store in North Raman”. Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor: (1) H. Suryadi, S.E., M.M and Supervisor (2) H. Suwanto, S.E., M.M.

Consumer satisfaction is an effort to maintain customers. For this reason, entrepreneurs must further improve the performance and quality of their products so that consumers feel satisfied and become customers for a long time.

The formulation of the problem in this study is "Does promotion, price and trust have a joint effect on consumer satisfaction". From these problems, the purpose of this study is to determine and analyze the effect of promotion, price and trust together on consumer satisfaction

This research method is quantitative. The technique used in collecting research data uses library research techniques, field research, documentation, interviews and questionnaires. Then in data analysis using quantitative methods, the data is collected and then analyzed. analysis using multiple linear regression analysis and processed using SPSS.

Based on the SPSS data analysis, it can be concluded that promotion, price and trust have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Isna Collection Store in North Raman.

**Keywords: Promotion, Price, Trust and Consumer Satisfaction**

## **RINGKASAN**

**YUNITA SETIYO WARDANI, 2022**, “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Isna Collection Di Raman Utara”.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) H. Suryadi, S.E., M.M dan Pembimbing (2) H. Suwanto, S.E., M.M.

Kepuasan konsumen merupakan usaha untuk mempertahankan pelanggan. Untuk itu, pengusaha harus lebih meningkatkan kinerja dan kualitas produknya gara konsumen merasa puas dan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu”Apakah promosi, harga dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen”. Dari permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, harga dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen

Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data peneltian ini menggunakan Teknik penelitian pustaka, penelitian lapangan, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Kemudian dalam Analisa data menggunakan metode kuantitatif, yaitu data yang terkumpul lalu di Analisis. Setelah data terkumpul kemudian data di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan spss.

Berdasarkan analisis data spss, maka kesimpulan promosi, harga dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Toko Isna Collection Di Raman Utara.

**Kata Kunci : Promosi, Harga, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISNA *COLLECTION*  
DI RAMAN UTARA

YUNITA SETIYO WARDANI  
NPM. 15610143

Telah Disetujui Oleh:

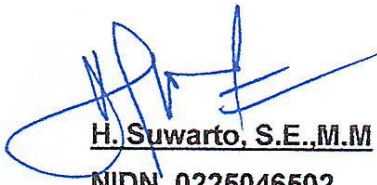
Dosen Pembimbing I



H. Suryadi, S.E.,M.M

NIDN. 0229115901

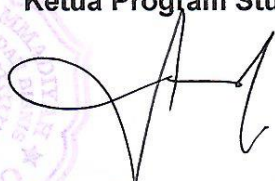
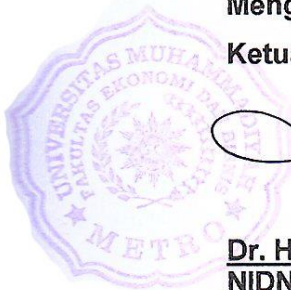
Dosen Pembimbing II



H. Suwanto, S.E.,M.M

NIDN. 0225046502

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN. 0223027901

**HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISNA COLLECTION  
DI RAMAN UTARA**

**YUNITA SETIYO WARDANI**

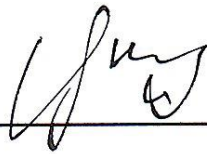
**NPM. 15610143**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada tanggal 11 Agustus 2022

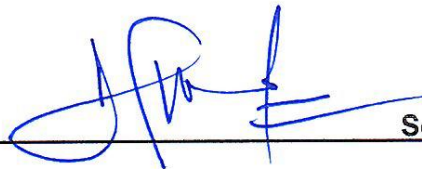
Tim Penguji,

**H. Suryadi, S.E., M.M.**  
**NIDN.022803501**



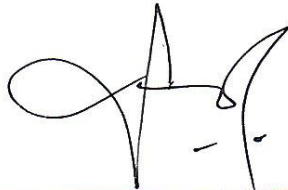
**Ketua**

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



**Sekretaris**

**Dr.H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0220076001**



**Penyuji Utama**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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





## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”  
**(QS Al-Baqarah :286)**

“Dan bahwasannya manusia tidak tiada memperoleh selain apa yang telah  
diusahakannya”  
**(An Najm.39)**

“Ubahlah hidupmu mulai hari ini, jangan bertaruh di masa depan nanti,  
bertindaklah sekarang tanpa menunda-nunda lagi”.,”  
**(Simone De Beauvoir)**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini dibuat sebagai ungkapan rasa syukur, hormat, dan cinta kasih penulis kepada :

1. Yang utama dan paling utama sujud syukur kepada Allah SWT. Atas segala nikmat yang telah memberikan ilmu dan cinta kasih. Atas karunia dan kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan solawat serta salam selalu tucurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Sebagai suri tauladan umat manusia
2. Ibunda tercinta (WAGINEM) tanpa ada kata lelah yang selalu memberikan doa dan dukungan, kasih sayang, pengertian dan segala dukungan yang diberikan takkan cukup jika diungkapkan dengan kata-kata, ayahanda ku tercinta (MURNI) dari mulai aku menginjakkan kaki dibangku sekolah sampai aku menjadi sarjana seperti sekarang ini engkau yang selalu berusaha untuk ku sampai aku menjadi sekarang ini.
3. Adik ku, (MUHAMMAD DWI CAHYONO) terimakasih telah menjadi adek yang baik yang selalu menyemangati ku dan temen yang baik dirumah dan selalu memberikan ku semangat.
4. Untuk para sahabat- sahabatku yang sama sama berjuang dan membantu yang paling utama (Ade Okvita Sari),(Ervi Vitria Sari), (Widya Pratiwi), (Rima Anggraini), terimakasih selau memberikan keceriaan dikala jenuh dan bosan juga selau memberi semangat.
5. Almamater Unniversitas Muhammadiyah Metro yang tercinta.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari proposal skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Judul dari Skripsi ini adalah "PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISNA COLLECTION DI RAMAN UTARA". Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs.H.Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
  2. H.Suwarto, S.E.,M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
  3. Dr.H.Febriyanto, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
  4. H.Suryadi, S.E.,M.M., Pembimbing I, atas bimbingan, saran dan ide selama penyusunan skripsi ini
  5. H.Suwarto, S.E.,M.M., Pembimbing II, atas bimbingan, saran dan ide selama penyusunan skripsi ini
  6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini
- Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Metro, Agustus 2022

Penulis,



Yunita Setiyo Wardani  
NPM. 15610143

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yunita Setiyo Wardani

NPM : 15610143

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISNA COLLECTION DI RAMAN UTARA**" adalah benar-benar karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Yunita Setiyo Wardani

NPM. 15610143



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**  
**METRO**

## **SURAT KETERANGAN** **UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)**

Nomor: 2997/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : YUNITA SETIYO WARDANI  
**NPM** : 15610143  
**Jenis Dokumen** : SKRIPSI

### **JUDUL:**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISNA COLLECTION DI RAMAN UTARA**

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

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 29 Agustus 2022  
Kepala Unit,



**Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.**  
**NIDN. 0203128801**

### Alamat:

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

**Website:** [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
**E-mail:** [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>xii</b>
<b>SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Perumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
G. Sistematika Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Manajemen Pemasaran.....	8
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
B. Promosi .....	9
1. Pengertian Promosi.....	9
2. Bauran promosi (Promotional Mix) .....	10
3. Indikator Promosi .....	10
C. Harga .....	11
1. Pengertian Harga .....	11
2. Dimensi Harga .....	12
3. Indikator Harga.....	13
D. Kepercayaan .....	13
1. Pengertian Kepercayaan .....	13
2. Dimensi Kepercayaan.....	15
3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	16
4. Indikator Kepercayaan .....	17
E. Kepuasan Konsumen.....	17
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	18

3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
F. Hasil Penelitian Relevan .....	19
G. Kerangka Pemikiran .....	22
H. Hipotesis .....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	24
B. Objek dan Lokasi Penelitian .....	24
C. Metode Penelitian .....	24
D. Populasi dan Sampel .....	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Instrumen Penelitian .....	28
1. Uji Validitas.....	28
2. Uji Reliabilitas.....	29
G. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji Normalitas .....	29
2. Uji Linieritas .....	29
3. Uji Homogenitas .....	30
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
5. Uji Parsial (t) .....	30
6. Uji Simultan F .....	31
7. $R^2$ (Koefisien Diterminasi) .....	31
8. Uji Hipotesis Statistik .....	32

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....	33
1. Sejarah Umum Objek Penelitian.....	33
2. Struktur Organisasi .....	34
B. Hasil Penelitian .....	35
1. Deskripsi Data .....	35
2. Deskripsi Data Hasil Kuesioner .....	41
3. Model Analisis .....	47
C. Pembahasan .....	52

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	54
B. Saran .....	54

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Data Pendapatan Penjualan Produk Isna Collection Raman Utara .....	4
2. PenelitianTerdahulu .....	19
3. Kisi-kisiInstrumenPenelitian .....	26
4. TabelNilaidanKategoriJawabanKuesioner .....	28
5. HasilUjiReliabilitasVariabelPromosi (X1).....	36
6. HasilUjiReliabilitasVariabelHarga (X2) .....	37
7. HasilUjiReliabilitasVariabelKepercayaan (X3).....	37
8. HasilUjiReliabilitasVariabelKepuasan Konsumen (Y) .....	37
9. HasilUjiNormalitas .....	38
10. HasilUjiLinieritas X1 Terhadap Y .....	39
11. HasilUjiLinieritas X2 Terhadap Y .....	39
12. HasilUjiLinieritas X3 Terhadap Y .....	40
13. HasilUjiHomogen X1 Terhadap Y .....	40
14. HasilUjiHomogen X2Terhadap Y .....	41
15. HasilUjiHomogen X3Terhadap Y .....	41
16. DistribusiFrekuensiPromosi (X1) .....	42
17. DistribusiFrekuensiMotivasi (X2) .....	44
18. DistribusiFrekuensiKepercayaan (X3) .....	45
19. DistribusiFrekuensiKepuasan Konsumen (Y).....	47
20. HasilUjiRegresi Linier Berganda.....	48
21. HasilUjiSimultan F .....	50
22. HasilKoefisienDeterminasi (R2).....	51
23. HasilPengujianHipotesisiStatistik X1 Terhadap Y .....	51
24. HasilPengujianHipotesisiStatistik X2 Terhadap Y .....	51
25. HasilPengujianHipotesisiStatistik X3 Terhadap Y .....	52
26. HasilPengujianHipotesisiStatistikSecaraSimultan .....	52



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. KerangkaPemikiran.....	23
2. StrukturOrganisasi Isna Collection Raman Utara.....	34
3. Diagram SkorPromosi (X1).....	43
4. Diagram SkorHarga (X2). ....	44
5. Diagram SkorKepercayaan (X2).....	46
6. Diagram SkorKepuasan Konsumen (Y) .....	47