

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BERANDA CAFE METRO**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Kadek Emilia Pradasari

NPM. 20610107

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

2024



**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BERANDA CAFE METRO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**

Oleh:

Kadek Emilia Pradasari

20610107

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

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BERANDA CAFE METRO

KADEK EMILIA PRADASARI

NPM. 20610107

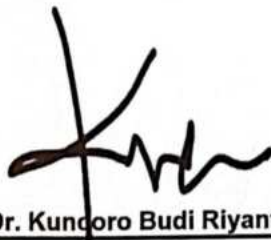
PEMBIMBING I



Ratmono, S.E., M.M.

NIDN: 0220076001

PEMBIMBING II

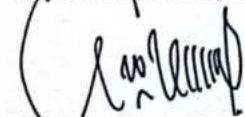


Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M.

NIDN: 0219068702

Mengetahui:

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN: 02220098901

HALAMAN PEGESAHAN

SKRPSI

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BERANDA CAFE METRO

KADEK EMILIA PRADASARI
NPM. 20610107

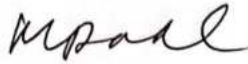
Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Juni 2024

Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

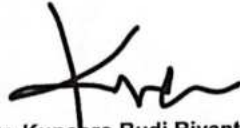
Tim Penguji,



Ratmono, S.E., M.M.

Ketua Penguji

NIDN. 0220076001



Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M.

Sekretaris

NIDN: 0219068702



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

Penguji Utama

NIDN: 0223027901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIDN: 0228035801

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Emilia Pradasari

NPM : 20610107

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Beranda Cafe Metro**” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, Juni 2024



PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang maha esa atas berkat dan rahmat yang telah saya terima sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peranan penting dalam kehidupan saya, yaitu:

1. Untuk yang pertama ibu dan bapak yang saya sayangi dan hormati, Ibu (Alm.) Wayan Mariasih dan Bapak I Nyoman Nata terima kasih tak terhingga saya ucapkan sedalam-dalamnya telah melahirkan, merawat dan mendidik saya, hingga menjadikan saya seorang sarjana.
2. Untuk kakak-kakakku tercinta Nyoman Fitria Ningsih, Ketut Meilina Fatmawati, Wayan Devi Rencani dan adik saya tercinta Nyoman Alit Damayanti dan seluruh keluarga besar yang terus mendukung saya.
3. Kepada Made Aditya Putra yang selalu mendukung saya memberikan saya semangat, cinta, dan seluruh hidupnya kepada saya.
4. Kepada Alm. Nengah suci yang saya sayangi dan hormati
5. Kepada sahabat terkasih saya Made Diana Resti yang selalu mendukung saya.
6. Untuk sahabat saya Latifah Munawaroh dan Intan Monica Putri, dan teman-teman saya Dwi Mega Yanti, Hasikhatun Hasannah, Deska Saputra, dan Della Erlyana yang membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dan almamater kebanggaan Universitas Muhammadiyah Metro

MOTTO

*Adbhigatrani cuddhyanti manah satyena cuddhyati
widyatapobhyam bhutatma
buddhir jnanena cuddhyati.*

(Manawa Dharmasastra V. 109)

Artinya

“Tubuh dibersihkan dengan air, pikiran disucikan dengan kebenaran, jiwa disucikan dengan pelajaran suci dan tapa brata, kecerdasan dengan pengetahuan yang benar.”

“ Keluarlah dari zona nyaman “

(Made Aditya Putra)

” Motivasi tanpa aksi hanyalah halusinasi “

(Kadek Emilia Pradasari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro judul dari proposal ini adalah: Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Beranda Cafe Metro. Dalam proses penyusunan ini skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu:

1. Bapak Dr. Nyoto Suseno, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
3. Bapak Ratmono, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia juga meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan perhatian, arahan, dan membimbing penulis dengan kesungguhan hati, sehingga penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Bapak Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M. Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan perhatian, arahan, dan membimbing penulis dengan kesungguhan hati, sehingga penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Ibu Nani Septiana, S.E., M.M. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan ilmu, nasihat, dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak membantu penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Demikian pengantar skripsi ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam proposal ini. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, Mei 2024



Kadek Emilia Pradasari

NPM.20610107

ABSTRAK

Kadek Emilia Pradasari, Npm. 20610107. 2024 "*Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Beranda Cafe Metro*" Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E.,M.M. Pembimbing (II) Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M

Kepuasan konsumen sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Beberapa strategi yang sering dilakukan oleh pemilik usaha diantaranya yaitu melakukan promosi dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui promosi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif dan Sampel penelitian ini berjumlah 70 responden yaitu konsumen yang melakukan pembelian Beranda Cafe Metro. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner dengan analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas dan analisis regresi berganda memakai program (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel promosi tidak pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Kadek Emilia Pradasari, Npm. 20610107. 2024 *"The Influence of Promotion and Service Quality on Consumer Satisfaction Home Cafe Metro"* Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Supervisor (I) Ratmono, S.E., M.M. Supervisor (II) Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M.

Consumer satisfaction is very important for companies to maintain the continuity of their business and the continuity of their business activities. Several strategies that are often carried out by business owners include promoting and improving service quality. This research aims to determine whether promotions have a direct effect on consumer satisfaction. To find out the quality of service has a direct effect on consumer satisfaction.

The research design is quantitative research and the sample for this research is 70 respondents, namely consumers who purchased Beranda Cafe Metro. Data collection used observation, interviews, documentation and questionnaires with data analysis for validity tests, reliability tests, normality tests, linearity tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests and multiple regression analysis using the program (SPSS).

The research results show that in particular the promotion variable does not have a positive and significant effect on consumer satisfaction, but the service quality variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Simultaneously, promotion and service quality together influence consumer satisfaction.

Keywords: *Promotion, Service Quality and Consumer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PEGESAHAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
A. Kajian Literatur.....	8
B. Penelitian Relevan	21
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian	25
B. Tahapan Penelitian	25
1. Teknik Sampling	25

2. Tahapan	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Instrumen Penelitian	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Beranda Cafe Metro.....	41
B. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Data	43
2. Analisis Data.....	58
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR LITERATUR	65
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penilaian Beranda Cafe Metro	4
Gambar 2. Kerangka Pemikiran. (Sumber: data peneliti, 2024)	23
Gambar 3. Tahapan Penelitian. (Sumber: data peneliti, 2024).....	27
Gambar 4. Struktur Organisasi Beranda Cafe Metro. (Sumber: data peneliti, 2024)	41
Gambar 5. Histogram Variabel Promosi (X_1). (Sumber: Data diolah peneliti, 2024)	46
Gambar 6 Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X_2). (Sumber: data peneliti, 2024)	48
Gambar 7. Histogram Variabel Kepuasan Konsumen (Y). (Sumber: Data diolah peneliti,2024)	49
Gambar 8. Normal P-P Plot Promosi (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y). (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26).....	51
Gambar 9. Normal P-P Plot Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y). (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26).....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penjualan Beranda Cafe Metro Tahun 2022 - 2023.....	3
Tabel 2 Data Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3 Definisi Oprasional Variabel.....	29
Tabel 4 Nilai Dan Kategori Jawaban Kuesioner Skala Likert.....	35
Tabel 5 Uji Reliabilitas Promosi (X_1).....	44
Tabel 6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	44
Tabel 7 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	45
Tabel 8 Frekuensi Skor Promosi (X_1).....	46
Tabel 9 Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan (X_2).....	47
Tabel 10 Frekuensi Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 11 Uji Normalitas Promosi (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y)....	50
Tabel 12 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 13 Hasil Uji Linieritas Promosi (X_1) Atas Kepuasan Konsumen (Y) ...	53
Tabel 14 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X_1) Atas Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 15 Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 16 Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 17 Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 18 Uji Parsial (Uji T).....	56
Tabel 19 Uji Simultan (Uji F).....	57
Tabel 20 Koefisien Determinasi R^2	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 Hasil kuesioner penelitian	82
Lampiran 3 Hasil Skor Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 4 Lanjutan Hasil Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	92
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	93
Lampiran 7 Uji Linieritas	94
Lampiran 8 Uji Multikolinieritas	95
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas.....	95
Lampiran 10 Uji Regresi Linier Berganda	95
Lampiran 11 R Tabel	96
Lampiran 12 T Tabel.....	99
Lampiran 13 F Tabel.....	105
Lampiran 14 Dokumentasi	107

UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 497/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : KADEK EMILIA PRADASARI
NPM : 20610107
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BERANDA CAFE
METRO

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, 08 Juli 2024
Kepala Unit,

Dr. Nego Linuhung, M.Pd.
NIDN. 0220108801

Alamat

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

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