

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN BAKSO LAPANGAN
TEMLAK SENAYAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Diana
160910088**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN BAKSO LAPANGAN
TEMLAK SENAYAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Diana
160910088**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Diana
NPM : 160910088
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN BAKSO LAPANGAN
TEMPAK SENAYAN”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 07 Februari 2020

Materai 6000

Diana
160910088

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN BAKSO LAPANGAN
TEMBAK SENAYAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Diana
160910088**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 07 Februari 2020

**Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan usaha saat ini ditandai dengan makin ketatnya persaingan, salah satunya bisnis di bidang kuliner dimana dapat ditemui berbagai bisnis kuliner mulai dari yang berskala kecil, menengah dan besar. Untuk dapat bersaing dengan bisnis kuliner lainnya maka perusahaan harus memperhatikan promosi, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Promosi yang menarik dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuisioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program versi SPSS 23. Dari hasil uji t dan uji F, maka dapat disimpulkan bahwa promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan.

Kata Kunci: promosi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The development of the business today is characterized by increasingly intense competition, one of which is in the culinary business where culinary businesses can be found ranging from small, medium and large scale. To be able to compete with other culinary businesses, companies must pay attention to promotions, service quality and customer satisfaction. Attractive promotions and good service quality can increase customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the existence of a positive and significant effect between promotion variables and service quality on consumer satisfaction at the Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan with a sampling technique using purposive sampling technique so that the number of samples in this study amounted to 100 respondents. Data collection method is questionnaire. Data quality test in this study uses the validity and reliability test, the classic assumption test and the influence test in this study using multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis (R^2), while the hypothesis testing in this study uses (t test) and (F test) by using SPSS version 23 software program. From the results of the t test and F test, it can be concluded that promotion is partially positive and significant effect on customer satisfaction, service quality is partially positive and significant effect on customer satisfaction, as well as promotion and service quality as a whole. simultaneous positive and significant effect on consumer satisfaction in the Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan.

Keywords: promotion, service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk tugas akhir kuliah pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini belum sempurna dan tidak akan terwujud tanpa arahan pembimbing dan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan penulis terima. Karena itu, pada kesempatan ini penulis juga akan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M., selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua, keluarga dan teman yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Para konsumen Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan Bapak, Ibu dan rekan-rekan sekalian. Amin.

Batam, 07 Februari 2020

Diana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2. Manfaat Praktis	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Teori Dasar.....	13
2.1.1. Promosi.....	13
2.1.1.1. Pengertian Promosi.....	13
2.1.1.2. Fungsi Promosi.....	14
2.1.1.3. Bauran Promosi	15
2.1.1.4. Tujuan Promosi	16
2.1.1.5. Faktor- faktor Yang Memengaruhi Bauran Promosi.....	17
2.1.1.6. Indikator Promosi.....	19
2.1.2. Kualitas Pelayanan	20
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.1.2.2. Sifat-sifat Kualitas Pelayanan	21
2.1.2.3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	22
2.1.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.1.3. Kepuasan Konsumen	24
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.3.2. Strategi Kepuasan Konsumen	25
2.1.3.3. Manfaat Kepuasan Konsumen	26
2.1.3.4. Faktor faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
2.1.3.5. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.3.6. Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30

2.3.	Kerangka Pemikiran	32
2.3.1.	Hubungan Antar Variabel	32
2.3.1.1.	Hubungan Antar Variabel Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.3.1.2.	Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.3.1.3.	Hubungan Antar Variabel Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.4.	Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1.	Desain Penelitian	36
3.2.	Operasional Variabel	36
3.2.1.	Variabel Independen	37
3.2.1.1.	Promosi (X1)	37
3.2.1.2.	Kualitas Pelayanan (X2)	37
3.2.2.	Variabel Dependen	38
3.2.2.1.	Kepuasan Konsumen (Y)	38
3.3.	Populasi dan Sampel	40
3.3.1.	Populasi	40
3.3.2.	Sampel	40
3.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	42
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data	43
3.5.	Metode Analisis Data	44
3.5.1.	Analisis Deskriptif	44
3.5.2.	Uji Kualitas Instrumen	45
3.5.2.1.	Uji Validitas	45
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	45
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	46
3.5.3.1.	Uji Normalitas	46
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	46
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	47
3.5.4.	Uji Pengaruh	47
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.5.5.	Uji Hipotesis	49
3.5.5.1.	Uji t (Uji Parsial)	49
3.5.5.2.	Uji F (Uji Simultan)	49
3.6.	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	50
3.6.1.	Lokasi Penelitian	50
3.6.2.	Jadwal Penelitian	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1.	Hasil Penelitian	52
4.1.1.	Profil Responden	52
4.1.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	55

4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	56
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	57
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X1)	57
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	59
4.1.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	60
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	62
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas	62
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	64
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	66
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	69
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas	70
4.1.5. Uji Pengaruh	71
4.1.5.1. Analisis Regresi Berganda.....	71
4.1.5.2. Analisis Determinasi (R^2)	73
4.1.6. Uji Hipotesis	74
4.1.6.1. Hasil Uji t (Uji Parsial).....	74
4.1.6.2. Hasil Uji F (Uji Simultan)	75
4.2. Pembahasan.....	77
4.2.1. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan	77
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada.....	78
Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan	78
4.2.3. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan.....	78
BAB V PENUTUP	80
5.1. Simpulan	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2	Diagram Pie Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3	Diagram Pie Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.4	Diagram Pie Berdasarkan Jumlah Berkunjung	56
Gambar 4.5	Diagram Histogram	67
Gambar 4.6	Diagram <i>P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	68
Gambar 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Promosi Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan	3
Tabel 1.2	Data Kualitas Pelayanan Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan	6
Tabel 1.3	Data Penjualan Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Definisi Operasional	39
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	51
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	56
Tabel 4.5	Kriteria Analisis Deskriptif	57
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Promosi (X1)	57
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	59
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1)	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	64
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas Promosi (X1)	65
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	65
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	66
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	69
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Berganda	71
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi (R^2)	73
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	74
Tabel 4.20	Hasil Uji F	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	40
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	40

