

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
ALFAMART DI BENGKONG**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Nursinta Dewi  
180910239**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
ALFAMART DI BENGKONG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Nursinta Dewi  
180910239**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nursinta Dewi

NPM : 180910239

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Di Bengkong”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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, 06 Agustus 2022

  
  
**Nursinta Dewi**  
180910239

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
ALFAMART DI BENGKONG**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Nursinta Dewi  
180910239**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 06 Agustus 2022**



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.**

**Pembimbing**



**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, promosi dan harga berpengaruh kepuasan konsumen pada Alfamart di Bengkulu. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif. Populasi yang digunakan konsumen Alfamart di Bengkulu dengan jumlah tidak terhingga. Sampel penelitian digunakan sebanyak 225 responden pada Alfamart di Bengkulu. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Dengan menggunakan software SPSS 25, teknik analisis data meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil regresi linier berganda, kualitas pelayanan (X1) berpengaruh sebesar 0,147 atau 14,7%, terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Alfamart di Bengkulu, promosi (X2) berpengaruh sebesar 0,377 atau 37,7% terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Alfamart di Bengkulu dan harga (X3) berpengaruh sebesar 0,436 atau 43,6% kepuasan konsumen (Y) pada Alfamart di Bengkulu. Faktor kualitas pelayanan, promosi dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart di Bengkulu sebesar 70,7% sesuai dengan data koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan bahwa pelayanan, promosi dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Alfamart di Bengkulu.

**Kata Kunci :** Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Promosi.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine whether service quality, promotion and price affect consumer satisfaction at Alfamart in Bengkulu. This research was conducted using quantitative techniques. The population used by Alfamart consumers in Bengkulu is infinite. The research sample used was 225 respondents at Alfamart in Bengkulu. Questionnaires were used as a data collection technique. By using SPSS 25 software, data analysis techniques include descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis testing. Based on the results of multiple linear regression, service quality (X1) has an effect of 0.147 or 14.7%, on consumer satisfaction (Y) at Alfamart in Bengkulu, promotion (X2) has an effect of 0.377 or 37.7% on consumer satisfaction (Y) at Alfamart in Bengkulu and price (X3) has an effect of 0.436 or 43.6% customer satisfaction (Y) at Alfamart in Bengkulu. Service quality factors, promotions and prices affect consumer satisfaction at Alfamart in Bengkulu by 70.7% according to the data of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>). Based on the results of hypothesis testing, it was found that service, promotion and price had a positive and significant effect partially or simultaneously on consumer satisfaction (Y) at Alfamart in Bengkulu.*

**Keywords:** Price, Consumer Satisfaction, Service Quality, Promotion.

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak Alfamart di Bengkong yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 06 Agustus 2022

  
Nursinta Dewi





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.3 Fungsi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2 Promosi .....	12
2.1.2.1 Pengertian Promosi .....	12
2.1.2.2 Tujuan Promosi .....	12
2.1.2.3 Indikator Promosi .....	12
2.1.2.4 Manfaat Promosi .....	13
2.1.3 Harga .....	14
2.1.3.1 Pengertian Harga .....	14
2.1.3.2 Indikator Harga .....	14
2.1.3.3 Faktor Pertimbangan Dalam Menetapkan Harga .....	15
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.4.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.4.3 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
2.3.2 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23

2.3.3	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
2.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.4	Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Sifat Penelitian .....	26
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	27
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	27
3.3.2	Periode Penelitian.....	27
3.4	Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1	Populasi .....	28
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	28
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	29
3.5	Sumber Data .....	29
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.7.1	Variabel Independen (X).....	31
3.7.2	Variabel Dependen (Y) .....	32
3.8	Metode Analisis Data .....	33
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	33
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	34
3.8.2.1	Uji Validitas .....	34
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	36
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	37
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.8.4	Uji Pengaruh.....	39
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
3.9	Uji Hipotesis.....	40
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	40
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	44
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	46
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	46
4.3.1	Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1) .....	47
4.3.2	Deskriptif Promosi (X2).....	48
4.3.3	Deskriptif Harga (X3) .....	49
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	50

4.4	Analisis Data .....	51
4.4.1	Uji Kualitas Data .....	51
4.4.1.1	Uji Validitas .....	51
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	55
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	55
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas .....	57
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	58
4.4.3	Uji Pengaruh.....	59
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
4.5	Pengujian Hipotesis.....	62
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	62
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	63
4.6	Pembahasan .....	64
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.6.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	65
4.6.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	70
5.2	Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>		
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>		
<b>Lampiran 3. Surat Izin Penelitian</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	25
<b>Gambar 4. 1</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	55
<b>Gambar 4. 2</b> Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot.....	56
<b>Gambar 4. 3</b> Uji Heteroskedastisitas .....	59

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1. 1</b> Jumlah Complain PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk 2019 .....	4
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	21
<b>Tabel 3. 1</b> Jadwal Penelitian.....	27
<b>Tabel 3. 2</b> Pemberian Skor Kusisioner.....	31
<b>Tabel 3. 3</b> Operasional Variabel.....	32
<b>Tabel 4. 1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
<b>Tabel 4. 2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
<b>Tabel 4. 3</b> Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
<b>Tabel 4. 4</b> Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	46
<b>Tabel 4. 5</b> Rentang Skala.....	47
<b>Tabel 4. 6</b> Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	47
<b>Tabel 4. 7</b> Deskriptif Promosi .....	48
<b>Tabel 4. 8</b> Deskriptif Harga .....	49
<b>Tabel 4. 9</b> Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	50
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	52
<b>Tabel 4. 11</b> Uji Validitas Promosi (X2).....	52
<b>Tabel 4. 12</b> Uji Validitas Harga (X3) .....	53
<b>Tabel 4. 13</b> Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	54
<b>Tabel 4. 14</b> Uji Reliabilitas.....	55
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	57
<b>Tabel 4. 16</b> Uji Multikolinearitas .....	58
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	60
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji t (Parsial).....	62
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Uji f (Simultan).....	64

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3. 1</b> <i>Person Products Moment</i> .....	34
<b>Rumus 3. 2</b> <i>Alpha Cronbach</i> .....	35
<b>Rumus 3. 4</b> Analisis Regresi Berganda.....	39
<b>Rumus 3. 5</b> Koefisien Determinasi $R^2$ .....	40
<b>Rumus 3. 6</b> Uji t .....	41
<b>Rumus 3. 7</b> Uji F .....	42