

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
“TOKO SEPATU KAKIKU DI KOTA NGANJUK”**

SKRIPSI

Utuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh

Risma Ariyanti
NPM. 16418954

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI

KEDIRI

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi
salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada tanggal 24 Juni 2020

Mengesahkan
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

Dekan,

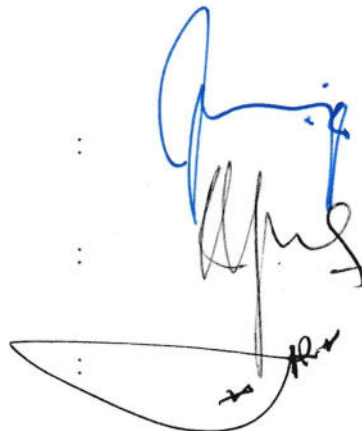


Dr. Nur Laely M.M.

NIDN : 0718026001

Tim Penguji :

1. Dr. Enni Sustiyatik, S.E., M.M.
NIDN : 0725127202
2. Dra. Kartika Yuliari, M.M.
NIDN : 0709075103
3. Drs. Budi Rahayu, M.M.
NIDN : 0716045801



LEMBAR PERSUTUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing skripsi dari Mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Risma Ariyanti

NPM : 16418954

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Enni Sustiyatik,S.E.,M.M

2. Dra. Kartika Yuliari,M.M.

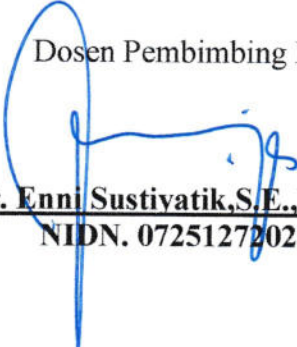
Judul Skripsi : **“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO SEPATU KAKIKU DI KOTA NGANJUK”**

Dengan ini mengizinkan untuk mengikuti ujian skripsi pada tanggal 24 Juni 2020

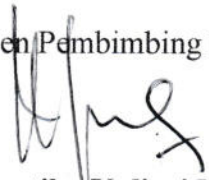
Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Kediri, 24 Juni 2020

Dosen Pembimbing I


Dr. Enni Sustiyatik,S.E.,M.M.
NIDN. 0725127202

Dosen Pembimbing II


Dra. Kartika Yuliari,M.M.
NIDN. 0709075103

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Risma Ariyanti

NPM : 16418954

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO SEPATU KAKIKU DI NGANJUK

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, Juni 2020

Materai Rp.6000



Risma Arivanti

NPM. 16418945

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan tidak lupa Shalawat serta salam tercurah kepada Rasulullah SAW. Dalam penyusunan proposal skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO SEPATU KAKIKU DI NGANJUK “ untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi S1 pada jurusan fakultas ekonomi manajemen universitas kadiri, saya selaku penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengalaman dan pengetahuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan demi terciptanya proposal skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Jani dan Ibu Sismiati yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk moril maupun

finansial, perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinyamengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terima kasih banyak untuk Adek saya Revyan Diwangga Abiantara yang telah memberikan dukungan serta perhatian kepada peneliti.

3. Kepada Ibu Dr. Enni Sustiyatik, SE,MM sebagai Dosen pembimbing skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran kepada peneliti sejak awal sampai dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini
4. Kepada Ibu Dra. Kartika Yuliari,MM sebagai dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan banya waktu, mengarahkan dalam penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi dalam setiap kesulitan penulisan skripsi ini sampai selesai
5. Kepada Seluruh Bapak/ibu dosen fakultas ekonomi Universitas kadiri untuk ilmu serta nasehat dan bimbingan yang diberikan selama kuliah di fakultas manajemen ekonomi.
6. Kepada Staf pengajar dan pegawai Fakultas manajemen ekonomi atas segala ilmu, masukan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis
7. Kepada sahabat-sahabatku tecinta Ken Nissa A.N, Nadyia M.A, Mahmudatin M, Dwi Arum Mita, Dian O.W, Anita Nurhayati, Wahyu Aji, Mega Serta teman-teman seperjuangan khususnya kelas ekonomi manajemen A universitas kadiri terima kasih atas kasih sayang dan dukungan yang diberikan hingga saat ini.

8. Kepada kepala Toko Kakiku dikota nganjuk Atas izin dan dukungan penuh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada seluruh pihak yang ikut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis hanya bisa berdoa, semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan mereka dengan setimpalSemoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya

Kediri,

Risma Aryanti
NPM 16418954

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.2.1.3 Strategi Pemasaran	13
2.2.1.4 Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2.2.2 Harga	16
2.2.2.1 Faktor-faktor Penerapan Harga	17
2.2.2.2 Indikator-indikator Harga.....	18
2.2.3 Promosi	20
2.2.3.1 Bentuk-bentuk Promosi.....	20

2.2.3.2 Indikator-indikator Promosi	22
2.2.3.3 Tujuan Promosi	24
2.2.4 Kualitas Pelayanan	26
2.2.4.1 Indikator- indikator kualitas pelayanan.....	27
2.2.4.2 Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	30
2.2.4.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	32
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	36
2.2.5.1 Indikator- indikator kepuasan pelanggan	37
2.2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	38
2.3 Kerangka Berpikir	40
2.4 Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Populasi dan Sampel	42
3.1.1 Populasi	42
3.1.2 Sampel.....	42
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.3 Variabel Penelitian, Cara Pengukuran, dan Definisi Operasional	44
3.3.1 Variabel Penelitian	44
3.3.2 Cara Pengukuran	44
3.3.3 Definisi Operasional.....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.4.1 Jenis Data Penelitian	47
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Analisis Data	48
3.5.1 Uji Instrmen	48
3.5.2 Uji Hipotesis.....	51
3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	52
3.5.4 Analisis Regresi Berganda	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA.....	54
4.1 Diskripsi Penelitian	54
4.1.1 Lokasi Penelitian	54

4.1.2 Waktu Penelitian	54
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Data Responden	54
4.2.2 Hasil Uji Intrumen.....	59
4.2.3 Uji Hipotesis.....	63
4.2.4 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	67
4.2.5 Analisi Regresi Linier Berganda.....	66
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.3.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	7
3.1 Tabel Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	48
3.2 Tabel Definisi Operasional	48
4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan usia	55
4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.4 Tabel Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Yang Sedang Ditempuh.....	58
4.5 Hasil Uji Validitas Harga	59
4.6 Hasil Uji Validitas Promosi	59
4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	60
4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	60
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Harga	61
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Promosi	61
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	62
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	62
4.13 Hasil Uji t	63
4.14 Hasil Uji F	65
4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.16 Analisis Regresi Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir	43
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesiner	74
Lampiran II Tabulasi Data	
Lampiran III Hasil Olah Data Dengan SPSS 20.0	