

**PENGARUH PROMOSI, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS SURABAYA
CABANG KEBONROJO (PERSERO)**



Oleh:

ADAM FAWWAZ HIBAHTULLAH

NPM 15.1.02.10048

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH PROMOSI, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS SURABAYA
CABANG KEBONROJO (PERSERO)**



Oleh:

ADAM FAWWAZ HIBAHTULLAH

NPM 15.1.02.10048

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH PROMOSI, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. POS SURABAYA CABANG KEBONROJO (PERSERO)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ADAM FAWWAZ HIBAHTULLAH

NPM 15.1.02.10048

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2019

**PENGARUH PROMOSI, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. POS SURABAYA CABANG KEBONROJO (PERSERO)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ADAM FAWWAZ HIBAHTULLAH
NPM : 15.1.02.10048

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 27 April 2019

Susunan Tim Penguji :

Ketua : **Dr. Djawoto, S.E., M.M.**
Anggota : 1. **Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.**
2. **Drs. Ec. Mashariono, M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Djawoto, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : **ADAM FAWWAZ HIBAHTULLAH**

NPM : 15.1.02.10048

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PROMOSI, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS SURABAYA CABANG KEBONROJO (PERSERO)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 27 April 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah - olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 27 April 2019

Yang membuat pernyataan



ADAM FAWWAZ HIBAHTULLAH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Adam FawwazHibahtullah
NPM : 15.1.02.10048
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Bojonegoro/04 desember 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 Bersaudara/ Anak ke-1
Alamat Rumah : Jl.Jambangan III SD no.7
Surabaya, Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : EkoPriyono S.O.S
Alamat Rumah/Telepon : Jl.Jambangan III SD no.7,
Surabaya, Jawa Timur/08124930839
Alamat Kantor/Telepon : Jl. KebonRojo no.10 Krembangan Sel.,
Krembangan Kota Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDNegeriJambangan 1 Surabaya Tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 21 Surabaya Tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 13 Surabaya Tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I - VII	2015-2019	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Adam FawwazHibahtullah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SubhanahuWaTa'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Surabaya Cabang Kebonrojo (Persero)”**. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah Muhammad ﷺ yang telah membimbing umatnya menuju jalan yang benar.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa telah banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, syukur Alhamdulillah penulis haturkan atas kekuatan Allah SubhanahuWa Ta'ala yang telah menganugerahkannya. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

2. Ibu Dr.Triyonowati., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. BapakDjawoto, Dr., S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
4. IbuAnindhita Selaku Dosen Wali yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan nasehat, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dibangku kuliah dengan baik.
5. SeluruhBapakdanIbudosen yang telahmengajardanmendidikpeneliti, serta Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kepada Bapak EkoPrijonoselakumanajerdi PT. Pos Surabaya CabangKebonrojo (Persero) Surabaya yangtelahmembantu penulis untuk memperoleh data penelitian.
7. Kedua Orang tua saya, Bapak EkoPrijonodan IbuSuprihatiningsihtercinta atas segalabentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Seluruh teman-teman seangkatan dan teman-teman SM-3 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses pengerjaan skripsi.

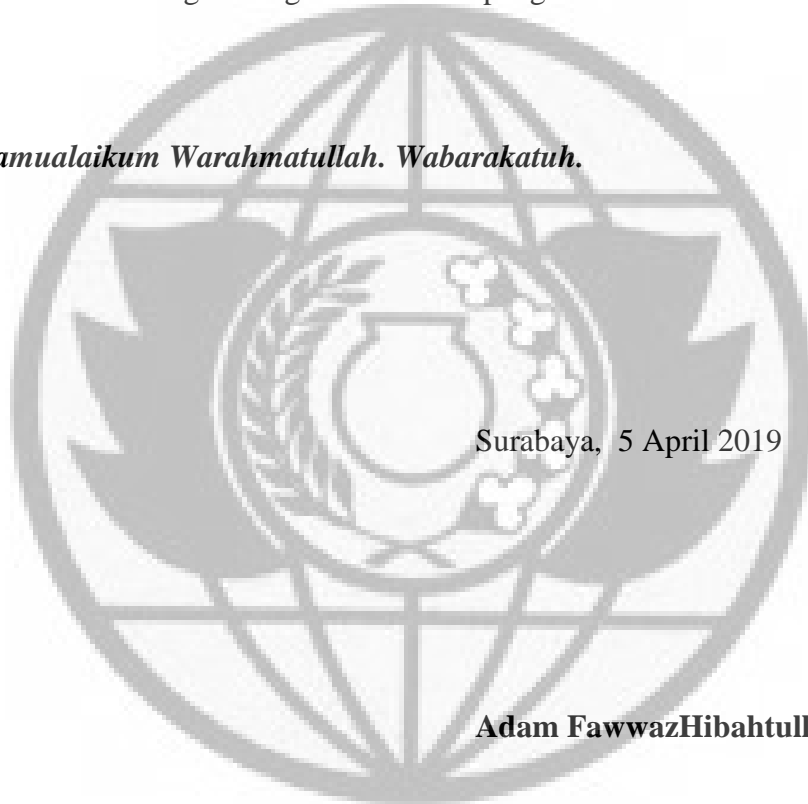
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Surabaya, 5 April 2019

Adam FawwazHibahtullah



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 RuangLingkupPenelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pengertian Jasa.....	10
2.1.2 Promosi.....	15
2.1.3 Citra Merek.....	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.6 Hubungan antar Masing-Masing Variabel.....	30
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	32
2.2 Rerangka Pemikiran dan Rerangka Konseptual.....	35
2.2.1 Rerangka Pemikiran.....	35
2.2.2 Rerangka Konseptual.....	36
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	36
2.3.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	39

3.1.1 Jenis Penelitian.....	39
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian.....	39
3.2 Teknik Pengambilan sampel.....	40
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	40
3.2.2 Teknik <i>Sampling</i>	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Jenis Data.....	41
3.3.2 Sumber Data.....	42
3.3.3 Metode Penelitian.....	42
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4.1 Variabel.....	42
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	47
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	48
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	53
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	54
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Organisasi.....	55
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	57
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.1.4 Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.1.5 Uji Instrumen.....	68
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.8 Uji Kelayakan Model.....	78
4.1.9 Uji Parsial (Uji t).....	80
4.2 Analisa dan Pembahasan.....	82
4.2.1 Pengaruh Promosi Terhadap KepuasanPelanggan.....	82
4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap KepuasanPelanggan.....	82
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan.....	83
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan.....	86
5.3 Saran.....	86

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA..... 89

Lampiran..... 92



DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Jumlah Pendapatan PT. Pos Kebonrojo tahun 2015-2017.....	4
2. Penelitian Terdahulu.....	33
3. Kelas Interval.....	47
4. Pedoman Untuk Memberikan Nilai Interpretasi Terhadap Reliabilitas.....	49
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
8. Tabel Skala Linkert.....	61
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi.....	62
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek.....	64
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	66
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	67
13. Hasil Uji Validitas.....	69
14. Hasil Uji Reliabilitas.....	70
15. Uji Regresi Berganda.....	71
16. Hasil Uji Normalitas.....	73
17. Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
18. Hasil Uji F.....	78
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda.....	79
20. Hasil Uji T.....	80

DAFTAR GAMBAR

GambarHalaman

1. RerangkaPemikiran.....	35
2. RerangkaKonseptual.....	36
3. HasilUjiNormalitasMenggunakanGrafik P-Plot.....	74
4. HasilUjiHeteroskedastisitasdengan Scatterplot.....	77



Daftar Lampiran

1. Lampiran 1.....	92
2. Lampiran 2.....	95
3. Lampiran 3.....	97
4. Lampiran 4.....	107
5. Lampiran 5.....	112
6. Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing Belakang.....	116
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	117
8. Surat Pengantar Riset Dari Stiesia.....	119
9. Surat Keterangan Selesai Riset.....	120
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	121
11. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	123

