

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TEHADAP KEPUASAN KONSUMEN YOHANES
PROFESIONAL WEDDING DAN SALON**



Oleh :

WULANDARI

13.1.01.08100

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TEHADAP KEPUASAN KONSUMEN YOHANES
PROFESIONAL WEDDING DAN SALON**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh :

WULANDARI

13.1.01.08100

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YOHANES
PROFESIONAL WEDDING DAN SALON**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

WULANDARI
NPM : 13.1.02.08100

Telah dipertahankan di Depan Tim Pengaji
Pada tanggal 08 November 2017

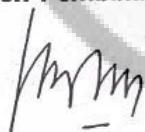
Susunan Tim Pengaji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si
Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.
 2. Drs. Bambang Hadi Santoso, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

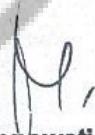
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Triyonowati, M.Si.



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Wulandari
N.P.M : 13.1.02.08100

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YOHANES PROFESIONAL WEDDING DAN SALON

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 08 November 2017 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 saya 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. Bila kemudian 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, 08 November 2017

Yang membuat pernyataan,



Wulandari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Wulandari
NPM : 13.1.02.08100
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Oktober 1992
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl Kutisari Utara III/22 C Surabaya
Status : Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Surpiyadi
Alamat Rumah/Telepon : Jl Kutisari Utara III/22 C Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Kutisari Utara I/69 Surabaya
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1.Tamat SDN Kutisari II/ 269 Di Surabaya Tahun 2005
- 2.Tamat SMPN 23 Surabaya Di Surabaya Tahun 2008
- 3.Tamat SMKN 6 Surabaya Di Surabaya Tahun 2011
- 4.Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	8	2015	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

Wulandari

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb,

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih, dan bimbinganNya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TEHADAP KEPUASAN KONSUMEN YOHANES PROFESIONAL WEDDING DAN SALON dengan baik.**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua 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. Ibu Dra. Aniek Wahyuati, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung sepenuhnya selama pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

5. Seluruh jajaran pihak Yohanes Profesional Wedding dan Salon yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
6. Seluruh anggota keluarga, khususnya orang tua yang senantiasa dengan tulus mendo'akan, mengarahkan, dan memberikan dukungan sepenuhnya.
7. Sahabat-sahabat tercinta semuanya yang berada di STIESIA Surabaya angkatan 2013 khusunya Anggun Noviolita Wijaya, Dian Pramita Anggraini, Syamsabila Akbar, Leni Ifdayanti, Evi Aprilia dan Ayu Widiastuti yang telah memberikan bantuan dukungan dalam penulisan skripsi ini terimakasih atas saran dan dukungannya Yaaa.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi. Akhir kata, disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, Oktober 2017

Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
INTISARI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4.Manfaat Penelitian	6
1.5.Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Harga	15
2.1.4 Promosi	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Rerangka Pemikiran	25
2.4 Perumusan Hipotesis	26
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.5.1 Uji Instrumen	32
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi	35
3.5.5 Uji Kelayakan Model	36
3.5.6 Pengujian Hipotesis	36
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	38
4.1.2 Gambaran Subjek Penelitian	39
4.1.3 Statistik Deskriptif	41
4.2 Hasil Analisis Data	48
4.2.1 Uji Instrumen Data	48
4.2.2 Analisis Regresi Liniear Berganda	50
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	52
4.2.4 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	57
4.2.5 Uji Kelayakan Model	58
4.2.6 Pengujian Hipotesis	58
4.3 Pembahasan.....	61
 BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	 66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	25
2 Skala Likert	29
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
6 Kelas Interval	42
7 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	43
8 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Harga	45
9 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Promosi	46
10 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen	47
11 Hasil Uji Validitas	49
12 Hasil Uji Reliabilitas	50
13 Hasil Analisis Regresi Liniear Berganda	50
14 Hasil Uji Normalitas	53
15 Hasil Uji Multikolinearitas	55
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	57
17 Hasil Uji F	58
18 Hasil Uji t	59
19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar Rerangka Konseptual	25
2. Hasil Uji Normalitas	54
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuesioner
- 2 Tabulasi Kuesioner
- 3 Hasil Olah Data SPSS
- 4 Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing
- 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- 6 Surat Ijin Riset Kepada Yohanes Profesional Weding dan Salon
- 7 Surat Keterangan Selesai Riset Dari Yohanes Profesional Weding dan Salon
- 8 Sertifikat Seminar

