

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN DI HARTONO ELEKTRONIK BG
JUNCTION SURABAYA**



Oleh:

SOBIHATUL FAJRIA

NPM: 16.1.02.10754

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN DI HARTONO ELEKTRONIK BG
JUNCTION SURABAYA**



Oleh:

SOBIHATUL FAJRIA

NPM: 16.1.02.10754

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN DI HARTONO ELEKTRONIK BG
JUNCTION SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Diajukan Oleh:

SOBIHATUL FAJRIA

NPM: 16.1.02.10754

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN DI HARTONO ELEKTRONIK
BG JUNCTION SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SOBIHATUL FAJRIA

NPM: 16.1.02.10754

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 28 Maret 2020

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si

Anggota : 1. Supriyatin, S.H., M.M

2. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Triyonowati, M.Si.

Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **SOBIHATUL FAJRIA**

NPM : **16.1.02.10754**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PELANGGAN DI HARTONO ELEKTRONIK BG JUNCTION SURABAYA

Diujiikan untuk diuji pada tanggal 28 Maret 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan 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 tangan saya sendiri, dan 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 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, 28 Maret 2020

Yang membuat pernyataan



SOBIHATUL FAJRIA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Sobihatul Fajria
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 4 Juli 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua)/ 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jalan Sidotopo Gang 6 Nomer 6 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANGTUA

Nama : Nurul Huda
Alamat : Jalan Sidotopo Gang 6 Nomer 6 Surabaya
No. Telepon : 085258313548
Pekerjaan : Swasta

C. PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN BUBUTAN X 12 Surabaya 2009
2. Tamat SLTP di SMP AL-KHAIRIYAH 36 Surabaya 2012
3. Tamat SLTA di SMKN 8 Surabaya 2015
4. Tamat Diploma 1 di Institut Pembangunan 21-27 Surabaya 2016
5. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Pekerjaan di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Sobihatul Fajria

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Hartono Elektronik BG Junction”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Asmara Indahingwati, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah mendidik dan memberikan banyak waktu serta tuntunan selama masa perkuliahan.
4. Dr. Triyonowati., M.Si., Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dan memberikan arahan selama mengerjakan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

6. Rizfanni Cahya Putri S.Si., M.Si., dan Muktar Redy Susila S.Si., M.Si., selaku di ruangan statistik yang sudah membantu melancarkan tabulasi data SPSS dan memberikan motivasi selama mengerjakan skripsi.
7. Pihak dari Hartono Elektronik BG Junction dengan bersedia memberi saya ijin dalam melakukan survey untuk penelitian yang saya butuhkan.
8. Orang tua saya ibu Sofiatun dan ayah saya Nurul Huda yang selalu mendoakan saya serta keluarga tercinta adik saya Nadiatun Nafia dan adik saya Ach. Irfannul Hadi yang telah banyak sekali berkorban demi saya untuk memberikan bantuan serta doa dalam pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materil hingga juga memberikan motivasi-motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
9. Kepada teman-teman saya Dessy, Dinda, Azza, Rossa, Digna, yang banyak membantu dan memotivasi saya serta penyusunan skripsi sehingga penyusunan skripsi dapat selesai dengan tepat waktu.
10. Kepada teman-teman SM-4 angkatan 2016 yang sudah saya anggap sebagai keluarga dan sudah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan perkuliahan hingga 7 (tujuh) semester, serta memberikan kenangan indah selama masa perkuliahan.
11. Kepada Faris Hariyanto, S.Kom.I., M.A yang sudah membantu saya dalam menyusun skripsi, selalu memberikan motivasi dan doa hingga saat ini.
12. Untuk semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta laporan ini dapat memberikan manfaat pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, Maret 2020

Penulis



Sobihatul Fajria

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xv
1..... PENDAHULUAN.....	1
1.1.. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.. Rumusan Masalah.....	7
1.3.. Tujuan Penelitian.....	7
1.4.. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1... Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2... Manfaat Praktisi.....	8
1.5.. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
2..... TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1.. Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1... Pengertian <i>Service Quality</i>	9
2.1.2... Pengertian <i>Promotion</i>	10
2.1.3... Pengertian <i>Product Quality</i>	14
2.1.4... Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.5... Penelitian Terdahulu.....	19
2.2.. Rerangka Pemikiran dan Rerangka Konseptual.....	20
2.3.. Pengembangan Hipotesis.....	20
2.3.1... <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.3.2... <i>Promotion</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.3... <i>Product Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	21
3..... METODE PENELITIAN.....	23
3.1.. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	23
3.1.1... Jenis Penelitian.....	23
3.1.2... Gambaran dari Populasi Penelitian.....	23
3.2.. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.3.. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1... Jenis Data.....	25

3.3.2...	Sumber Data.....	26
3.3.3...	Teknik Pengambilan Data.....	27
3.4..	Variabel dan Definisi Operasional.....	29
3.4.1...	Variabel Penelitian.....	29
3.4.2...	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5..	Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1....	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	33
3.5.2....	Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.5.3....	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.4....	Uji kelayakan Model.....	37
3.5.5....	Pengujian Hipotesis.....	38
4.....	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1..	Hasil Penelitian.....	39
4.2..	Analisis Hasil Penelitian.....	39
4.2.1...	Analisis Karakteristik Responden.....	39
4.2.2...	Deskripsi Jawaban Responden.....	39
4.3..	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.3.1....	Uji Validasi.....	39
4.3.2....	Uji Realibilitas.....	48
4.4..	Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.5..	Asumsi Klasik.....	50
4.6..	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	53
4.7..	Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.8..	Pengujian Hipotesis.....	55
4.9..	Pembahasan.....	57
4.9.1....	Pengaruh antara Service Quality terhadap Satisfaction	57
4.9.2....	Pengaruh antara Promotion terhadap Customer Satisfaction.....	58
4.9.3....	Pengaruh Product Quality terhadap Customer Satisfaction.....	59
5.....	PENUTUP.....	62
5.1..	Simpulan.....	62
5.2..	Keterbatasan.....	63
5.3..	Saran.....	63
	JADWAL PENELITIAN.....	65
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

1..... Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2..... Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
3..... Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	40
4..... Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	41
5..... Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
6..... Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
7..... Deskripsi Variable <i>Service Quality</i>	43
8..... Deskripsi Variable <i>Promotion</i>	44
9..... Deskripsi Variabel <i>Product Quality</i>	44
10..... Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	45
11..... Uji Validasi Variabel <i>Service Quality</i>	46
12..... Uji Validasi Variabel <i>Promotion</i>	46
13..... Uji Validasi Variabel <i>Product Quality</i>	47
14..... Uji Validasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	48
15..... Uji Realibilitas.....	48
16..... Uji Regresi Linier Berganda.....	49
17..... Uji Multikolinieritas.....	52
18..... Uji Kelayakan Model (Uji F).....	54
19..... Koefisien Determinasi (R^2).....	55
20..... Uji Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1..... Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
2..... Kerangka Konseptual.....	20
3..... Skala Likert.....	28
4..... Grafik Pengujian Normalitas Data.....	51
5..... Grafik Scatterplot.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1..... Tabulasi Kuisioner.....	70
2..... Hasil SPSS Karakteristik Responden	78
3..... Hasil SPSS Deskripsi Variabel.....	80
4..... Hasil SPSS Uji Validasi.....	85
5..... Hasil SPSS Uji Realibilitas.....	94
6..... Hasil SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	100
7..... Hasil SPSS Uji Multikolinieritas	101
8..... Hasil SPSS Uji Kelayakan Model (Uji F).....	102
9..... Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	103
10..... Hasil SPSS Uji Hipotesis Uji t	104
11..... Kuisioner Penelitian.....	105

