

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus PT. Albis Nusa Wisata Surabaya)**



Oleh:

FAIZUL MUNA

NPM 14.1.02.08970

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus PT. Albis Nusa Wisata Surabaya)**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus PT. Albis Nusa Wisata Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**FAIZUL MUNA
NPM : 14.1.02.08970**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 21 September 2019**

Susunan Tim Penguji :

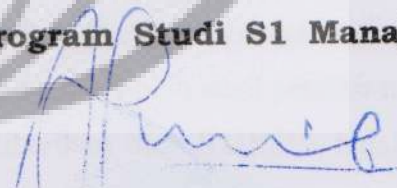
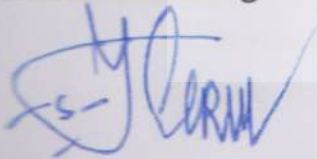
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

**Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S, C.P.M.
2. Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : FAIZUL MUNA

NPM : 14.1.02.08970

menyatakan bahwa tugas akhir ini dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. ALBIS NUSA WISATA SURABAYA)

Dan diajukan untuk diuji tanggal 21 September 2019 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir 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 tugas akhir 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 oleh STIESIA batal saya terima.

Surabaya, 21 September 2019

Yang memberikan pernyataan



Faizul Muna

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : FAIZUL MUNA
NPM : 14.1.02.08970
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 25 Mei 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 3 (Tiga) / 1 (Satu)
Alamat / Telpon : Ds. Mejuwet 06/01 Sumberrejo Bojonegoro
Status : Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suhadak, S.Ag.
Alamat Rumah / Telpon : Ds. Mejuwet 06/01 Sumberrejo Bojonegoro
Alamat Kantor / Telpon : -
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sroyo Kanor Bojonegoro Tahun 2007
2. Tamat SLTP di MTsN Tambakberas Jombang Tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMK Farmasi Bojonegoro Tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I – VIII | 2014-2019 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat / Golongan | Jabatan |
|-----------|-----------------------------------|--------------------|-----------------|
| 2013-2015 | PT. Sumber Hidup Sehat Surabaya | - | Logistik |
| 2015 | PT. Selphasindo Pharco Sidoarjo | - | Quality Control |
| 2016-2019 | Yayasan Sahabat Mustahiq Surabaya | - | Administrasi |

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

FAIZUL MUNA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN HARGA (STUDI KASUS PT. ALBIS NUSA WISATA)“**. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan sabar untuk memberikan pengarahan, nasehat serta saran-saran sehingga penulisan skripsi terselesaikan dengan baik.
4. Para Dosen penguji atas kritik dan saranya yang membangun untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.
6. Kedua Orang tua saya tercinta yaitu Suhadak dan Nur Kayatin, terimakasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.

7. Terimakasih kepada suami tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan moril maupun materiil.
8. Seluruh karyawan PT. Albis Nusa Wisata Surabaya yang membantu dalam memberikan informasi untuk penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan yaitu, Amanda, Yolanda, Wahyudi, Ponco, Samsul, serta teman-teman SMX-1 Manajemen semuanya yang berada di STIESIA Surabaya angkatan 2014 dan 2015 yang telah memberikan bantuan dukungan dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas saran dan dukungannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur beserta doa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 21 September 2019

Faizul Muna

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| ABSTRAK | xviii |
| ABSTRACT | xix |
| BAB 1. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5. Ruang Lingkup Penelitian..... | 8 |

BAB 2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

| | |
|--|----|
| 2.1. Tinjauan Teoritis | 9 |
| 2.1.1. Kualitas Layanan | 9 |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan | 9 |
| 2. Strategi Kualitas Layanan | 11 |
| 3. Karakteristik Kualitas Layanan | 12 |
| 4. Indikator Kualitas Layanan | 14 |
| 2.1.2. Promosi | 16 |
| 1. Pengertian Promosi | 16 |
| 2. Kerugian dan Keuntungan Mengadakan Promosi ... | 17 |
| 3. Indikator Promosi | 18 |
| 2.1.3. Harga | 19 |
| 1. Pengertian Harga | 19 |
| 2. Tujuan Penetapan Harga | 20 |
| 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga..... | 22 |
| 4. Indikator Harga | 23 |
| 2.1.4. Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2. Model Kepuasan Pelanggan | 25 |
| 3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 4. Indikator Kepuasan Pelanggan | 27 |

| | |
|---|----|
| 2.1.5. Penelitian Terdahulu | 29 |
| 2.1.6. Rerangka Pemikiran | 34 |
| 2.2. Pengembangan Hipotesis | 33 |
| 2.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 35 |
| 2.2.2. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 36 |
| 2.2.3. Pengaruh Harga 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 | 39 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data | 41 |
| 3.3.1. Jenis Data | 41 |
| 3.3.2. Sumber Data | 41 |
| 3.3.3. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel..... | 42 |
| 3.4.1. Variabel | 42 |
| 3.4.2. Definisi Operasional Variabel | 42 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 47 |
| 3.5.1. Uji Instrumen | 48 |

| | |
|--|----|
| 1. Uji Validitas | 48 |
| 2. Uji Reliabilitas | 48 |
| 3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda | 49 |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik | 49 |
| 1. Uji Normalitas | 49 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 49 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| 3.5.4. Uji Kelayakan Model | 50 |
| 3.5.5. Pengujian Hipotesis (Uji t) | 51 |
| BAB 4. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 52 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Penelitian | 52 |
| 1. Demografi Jamaah Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| 2. Demografi Jamaah Berdasarkan Usia | 53 |
| 3. Demografi Jamaah Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 54 |
| 4.1.2. Deskripsi Tanggapan Jamaah..... | 55 |
| 1. Tanggapan Jamaah atas Kualitas Layanan | 55 |
| 2. Tanggapan Jamaah atas Promosi | 56 |
| 3. Tanggapan Jamaah atas Harga..... | 57 |
| 4. Kepuasan Pelanggan | 59 |
| 4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas | 61 |
| 1. Uji Validitas | 61 |

| | |
|--|----|
| 2. Uji Reliabilitas | 64 |
| 4.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda | 65 |
| 4.1.5. Uji Asumsi Klasik | 67 |
| 1. Uji Normalitas Data | 67 |
| 2. Pengujian Multikolinieritas | 68 |
| 3. Pengujian Heteroskedastisitas | 69 |
| 4.1.6. Uji Kelayakan Model (Uji F) | 69 |
| 4.1.7. Koefisien Determinasi (R^2) | 70 |
| 4.1.8. Pengujian Hipotesis | 71 |
| 4.2. Pembahasan | 72 |
| 4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 72 |
| 4.2.2. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 73 |
| 4.2.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 74 |

BAB 5. PENUTUP

| | |
|-------------------------|----|
| 5.1. Simpulan | 76 |
| 5.2. Keterbatasan | 77 |
| 5.3. Saran | 77 |

DAFTAR PUSTAKA

JADWAL PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1. | Kelas Interval | 47 |
| Tabel 2. | Demografi Jamaah Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| Tabel 3. | Demografi Jamaah Berdasarkan Usia | 53 |
| Tabel 4. | Demografi Jamaah Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 54 |
| Tabel 5. | Tanggapan Jamaah Atas Kualitas Layanan | 55 |
| Tabel 6. | Tanggapan Jamaah Atas Promosi | 57 |
| Tabel 7. | Tanggapan Jamaah Atas Harga | 58 |
| Tabel 8. | Tanggapan Jamaah Atas Kepuasan Pelanggan | 60 |
| Tabel 9. | Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 61 |
| Tabel 10. | Uji Validitas Variabel Promosi | 62 |
| Tabel 11. | Uji Validitas Variabel Harga | 63 |
| Tabel 12. | Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 63 |
| Tabel 13. | Nilai Alpha Cronbach Masing- Masing Variabel | 64 |
| Tabel 14. | Analisis Regresi Linier Berganda | 65 |
| Tabel 15. | One-Sample Kolmogorov Smirnov Test | 68 |
| Tabel 16. | Hasil Uji Multikolinieritas | 68 |
| Tabel 17. | Anova | 70 |
| Tabel 18. | Model Summary | 70 |
| Tabel 19. | Tingkat Signifikansi Masing- Masing Variabel | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Rerangka Konseptual | 35 |
| Gambar 2. Grafik Pengujian Normalitas Data | 67 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4. Output Reliability
- Lampiran 5. Output Regression
- Lampiran 6. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 8. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
- Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 10. Sertifikat Seminar Metodologi