

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RPK (RUMAH PANGAN KITA)
PERUM BULOG KANWIL JATIM**



Oleh:

SOUFEI SHABIRA HAFNA

NPM: 17.1.02.11193

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PERUM BULOG KANWIL JATIM**



Oleh:

SOUFEI SHABIRA HAFNA

NPM: 17.1.02.11193

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PERUM BULOG KANWIL JATIM**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
RPK (RUMAH PANGAN KITA) PERUM BULOG KANWIL JATIM**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:
SOUFEI SHABIRA HAFNA
NPM: 17.1.02.11193

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 21 April 2021

Susunan Tim Penguji:
Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.
Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen,


Pontjo Bambang M, Ir., M.M


Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA


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

PERNYATAAN KEASLIAN KERYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : SOUFEI SHABIRA HAFNA

N.P.M : 17.1.02.11193

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada RPK PERUM BULOG KANWIL JATIM)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2021, 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 disengaja 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, 21 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Soufei Shabira Hafna

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Soufei Shabira Hafna
NPM : 1710211193
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal : Mataram/ 17 Mei 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 4/2
Alamat Rumah : Jl. Jambangan Indah IV No. 29 Perumahan Hilda
Regency Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Drs. Efdal MS.MM
Alamat Rumah/ Telepon : Jl. Jambangan Indah IV NO. 29 Perumahan Hilda
Regency Surabaya
Alamat Kantor/ Telepon : -
Pekerjaan : Pensiun

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 2 Kota Bima Tahun 2011
2. Tamat SMP di MTsN 2 Mataram Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMKN 6 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan NO. 30 Surabaya	I – VII	2017 – 2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dan benar-benarnya

Soufei Shabira Hafna

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Ynag Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH**

HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RPK (RUMAH PANGAN KITA) PERUM BULOG KANWIL JATIM”

dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditunjukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M., selaku dosen pembimbing telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Nur Laili, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu ayah Drs. Efdal MS.MM dan bunda Yulindawati yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya untuk saya.

7. Kepada kakak saya Fathiya Elfin Sabila S.Ds serta adik-adik saya Cyriel Fakhira Efdal dan Farrell Rasikhu Efdal dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Kepada Calon Teman Hidup Raynald Minggu Rabbani yang selalu dengan sabar memberikan saya motivasi, semangat dan doa bantuan apapun yang saya butuhkan selama menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada teman terbaik saya yaitu Verina, Ternandia, Bethari, Bella, dan Hamsah yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama saya menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada teman-teman SM-5 tahun 2017 seperjuangan yang bersama-sama berjuang dalam perkuliahan dan memberi kesan-kesan selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih dapat banyak kurangnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 21 April 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Teoritis.....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa	6
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	7
2.1.3 Harga	11
2.1.4 Promosi.....	13
2.1.5 Kualitas Layanan	15
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	18

2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2 Rerangka Pemikiran	27
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Gambaran dan Populasi Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	32
3.2.2 Teknik Sampling	33
3.2.3 Data Sekunder.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel.....	35
3.4.1 Variabel Penelitian.....	35
3.4.2 Definisi Oprasional Variabel	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Statistika Deskriptif	40
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	40
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	46
3.5.6 Uji Hipotesis	48

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	50
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian.....	53
4.3 Analisis Data.....	55
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	55
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	62

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.3.5 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	70
4.3.6 Uji Hipotesis (Uji t)	72
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	75

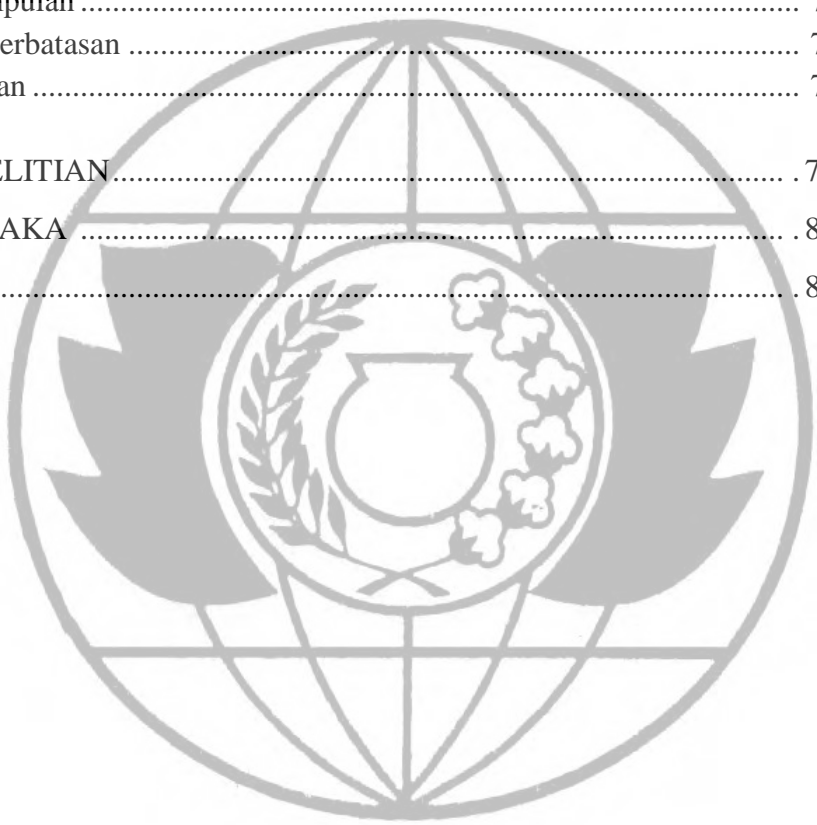
BAB 5 : PENUTUP

5.1 Simpulan	77
5.2 Keterbatasan	78
5.3 Saran	78

JADWAL PENELITIAN.....	79
------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA	80
----------------------	----

LAMPIRAN	82
----------------	----

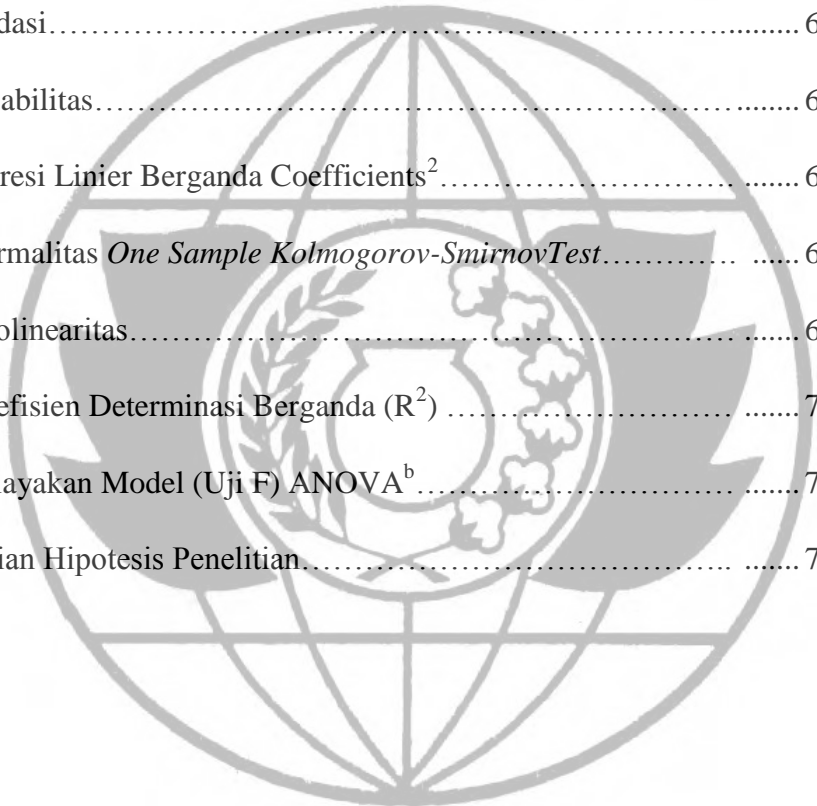


DAFTAR TABEL

Tabel.....	Hal
-------------------	------------

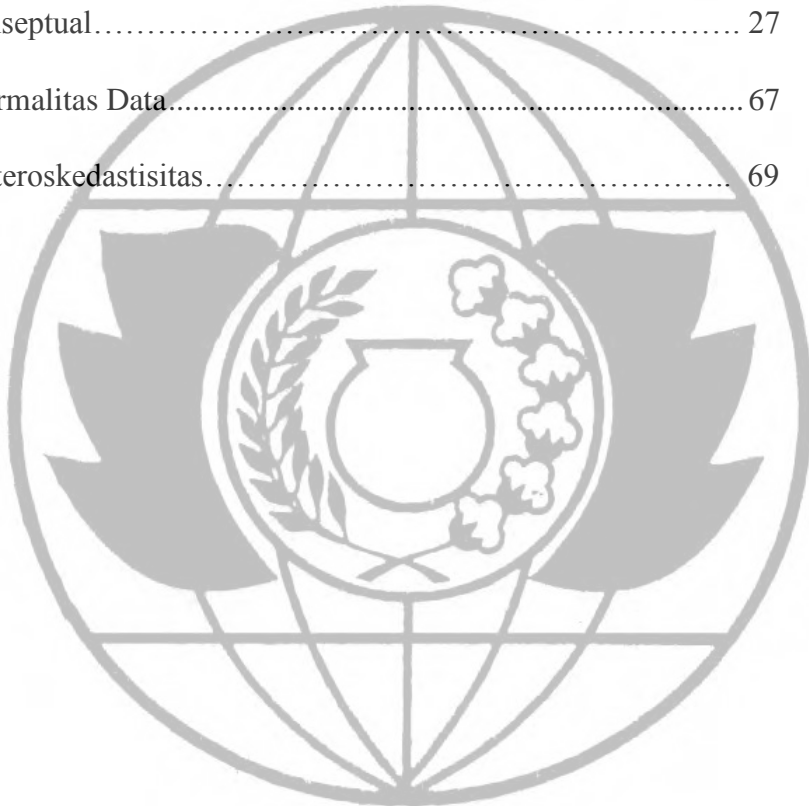
1. Karakteristik Usia.....	54
----------------------------	----

2. Karakteristik Jenis Kelamin.....	54
3. Kelas Interval.....	55
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	57
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	58
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas layanan.....	60
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
8. Hasil Uji Validasi.....	62
9. Hasil Uji Reliabilitas.....	63
10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients ²	64
11. Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	67
12. Hasil Multikolinearitas.....	68
13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	70
14. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) ANOVA ^b	71
15. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual.....	27
2. Grafik Uji Normalitas Data.....	67
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuisisioner.....	82
2. Hasil Tabulasi Kuisisioner.....	86
3. Hasil <i>output</i> SPSS.....	89

