

**PENGARUH HARGA, ORANG, CITRA MEREK DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA IKITA CREATIVE SURABAYA**



Oleh :

OEIRIKA LYASARI FERNANDA BUDIYANTO

NPM : 16.1.02.10785

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, ORANG, CITRA MEREK DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA IKITA CREATIVE SURABAYA**



Oleh :

OEIRIKA LYASARI FERNANDA BUDIYANTO

NPM : 16.1.02.10785

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, ORANG, CITRA MEREK DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA IKITA CREATIVE DI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

OEIRIKA LYASARI FERNANDA BUDIYANTO

NPM : 16.1.02.10785

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGARUH HARGA, ORANG, CITRA MEREK DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA IKITA CREATIVE DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :
OEIRIKA LYASARI FERNANDA BUDIYANTO
NPM : 16.1.02.10785**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 04 Desember 2020**

Susunan Tim Penguji :


**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si
Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S.,C.P.M
2. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

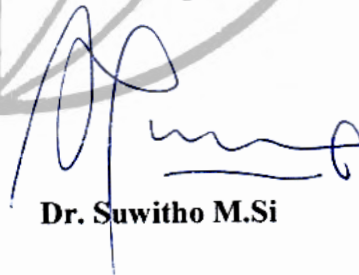
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.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 di bawah ini, saya :

Nama : Oeirika Lyasari Fernanda Budiyanto

N.P.M : 16.1.02.10785

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, ORANG, CITRA MEREK DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA IKITA CREATIVE DI SURABAYA

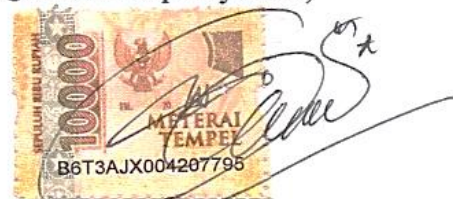
Diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Desember 2020 adalah hasil karya saya.

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 di atas, 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, 04 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Oeirika Lyasari Fernanda Budiyanto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Oeirika Lyasari Fernanda Budiyanto
NPM : 16.1.02.10785
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 April 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / Ke-2
Alamat Rumah : Perum. Citra Tropodo, Jl. Citra Alamanda 5
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Eko Budiyanto
Alamat Rumah/Telepon : Perum. Citra Tropodo, Jl. Citra Alamanda 5
Alamat Kantor/Telepon : Perum. Citra Tropodo, Jl. Citra Alamanda 5
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tropodo II tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 2 Waru tahun 2013
3. Tamat SMK di SMK Negeri 1 Buduran tahun 2016

4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Sesemester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIS)	Surabaya	I-VIII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Perusahaan	Tempat	Jabatan	Tahun
G Suites Hotel	Surabaya	Front Desk Agent	2015
EdoTel Sidoarjo	Sidoarjo	Front Office	2015

PT. Globalindo Dua Satu ekspres (<i>21express</i>)	Surabaya	<i>Customer Service officer</i>	2016
Ayam Geprek Geger Mantab	Surabaya	Pramuniaga	2018
PT. Rahma Semesta Raya (House Of Research)	Surabaya	Admin olah data	2019
Ngikan	Surabaya	Kasir	2020

Dibuat dengan sebenarnya



Oeirika Lyasari Fernanda Budiyanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadirat ALLAH SUBHANAHU WA TA'ALLA yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, ORANG, CITRA MEREK DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA IKITA CREATIVE SURABAYA”**.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan manajemen pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh 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. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M, Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya dalam memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga kegiatan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak dan ibu dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
5. Untuk Ikita *Creative*, terima kasih atas kesempatannya karena bersedia untuk diteliti. Semoga semakin sukses, maju dan inovatif.
6. Untuk kedua orang tua saya bapak Eko Budiyanto yang memberikan pengalaman dan ibu Mamiek Suparmi yang telah mengajarkan saya agar tidak mudah menyerah, menjadikan saya lebih tangguh dan mengajarkan kepada saya bahwa sebagai seorang wanita harus bisa menguasai segala hal.
7. Untuk kakak saya Richy Sugiono Agus Budiyanto karena telah mengajarkan kemandirian, kedisiplinan dan kuat dalam menjalani hidup serta memberikan support, motivasi, semangat dan bantuannya yang luar biasa dalam penulisan skripsi ini. Sukses selalu untuk bisnis-bisnis yang dikembangkan.
8. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih untuk orang tua kedua saya yaitu ibu Mudjayana yang selalu memberikan kasih sayang yang melimpah hingga saat ini dan ayah Moenaman yang selalu perhatian dengan kabar saya.
9. Terimakasih juga untuk bulek Warti dan om Fajar yang juga memberikan semangat, support dan juga doa. Dan terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh keluarga besar saya pastinya untuk nenek saya satu-satunya Mak Liyani, Kho Elly, Ncek Sinyo, Ncek Fitje, Kho Voni, Pakpoh Warno (Alm) terimakasih atas jasa yang telah diberikan sebagai guru saya, Budhe Ni dan Bulek Dyah, Mas Andik, Mbak Ari dan juga Mbak Nila dan Mas Zaenal
10. Untuk semua saudara sepupu dan keponakan. Mas Yudho, Mbak Devi, Mbak Dina, Mas Heru, Mas Bagas, Fandi, Mas Angger, Yoga, Cece Corry, Jade, Jaden, Kenichi, Nevan, Florence, Valent, Steven, Aretha, Rasyid, Rozaq,

Devina, Kayla, Almira, Alifah Dan Sahquail yang memberikan banyak hiburan sehingga dapat membantu saya dalam melewati masa studi S1 Manajemen ini.

11. Untuk teman – teman seperjuangan *open minded (GregetVrooh)* Cici, Elysa, Falah, Yulia, Syafira, Monic semoga selalu diberi kelanggengan dalam berteman. Terimakasih atas bantuan, support, doa, hiburan dan pengalaman yang tidak akan pernah terlupakan. Terimakasih telah menjadi tempat yang selalu ada disaat keadaan saya susah, senang juga sedih, sebagai tempat untuk bertukar pikiran, menjadi tempat marah dan sedih meluapkan isi hati.
12. Untuk teman – teman seperjuangan kuliah SMx1 angkatan tahun 2016 juga saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya karena telah memotivasi saya, bertukar pikiran, berbagi ilmu, saling support dan saling mendoakan yang terbaik.
13. Untuk teman sejurusan pemasaran Mbak Lelly Brestilliani dan Mbak Rizka Yohana terima kasih telah memberikan support dan motivasi agar tetap semangat. Mbak Rani, Mbak Anis, Mbak Karina, Mbak Siti, Mbak Hesti, Mbak Julia, Mbak Miranda, Mbak Irsalina, Mbak Fitri, Mbak Endang, Mbak Novia, Mbak Rizka dan mbak – mbak lainnya yang telah membantu saya selama ini baik dalam penulisan skripsi ini maupun dalam masa perkuliahan.
14. Tidak lupa juga untuk seseorang yang selalu memberikan semangat, kekuatan, kebahagiaan dan semuanya. Terimakasih atas pengalaman-pengalaman yang sudah diberikan.

15. Untuk semua teman-teman dan pihak yang membantu memberikan support, informasi, pengalaman dan lainnya yang terkait dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu maupun referensi bagi peneliti selanjutnya dan bermanfaat bagi penulis sendiri. Penulis juga menyadari bahwa masih terdapat ketidaksempurnaan dalam tugas akhir ini, sehingga tidak menutup adanya pengembangan lebih lanjut.



Sidoarjo, 04 Desember 2020

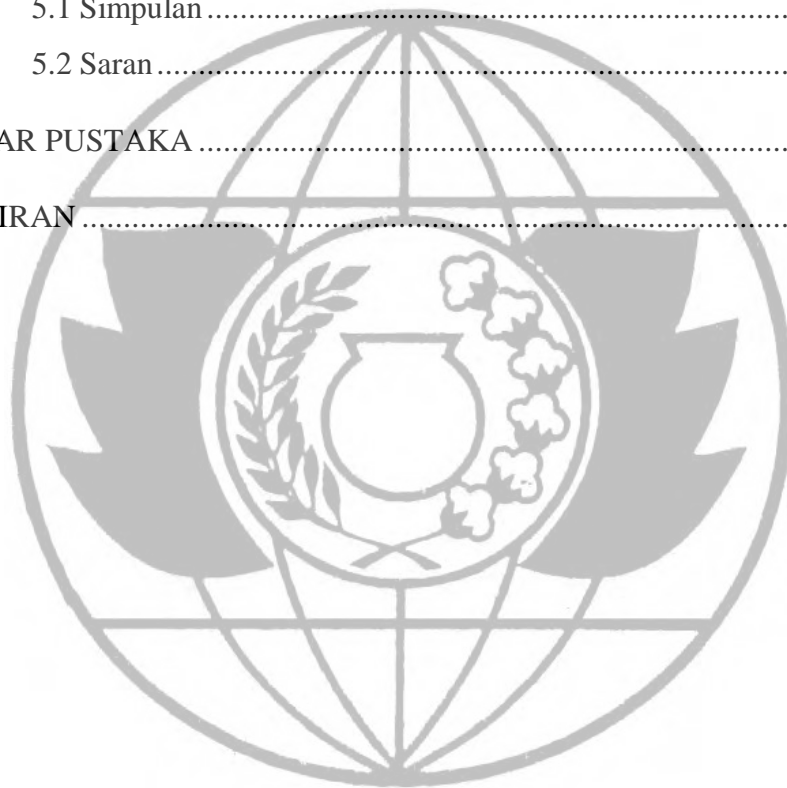
Penulis

DAFTAR ISI

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	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PEMBANGUNAN HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>)	13
2.1.2 Jasa (<i>Service</i>)	15
2.1.3 Harga (<i>Price</i>)	19
2.1.4 Orang / Karyawan (<i>People</i>)	31
2.1.5 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	37
2.1.6 Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>).....	43
2.1.7 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	55
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	60
2.2 Rerangka Konseptual.....	63
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	64

2.3.1 Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan..	64
2.3.2 Hubungan Antara Rang Dengan Kepuasan Pelanggan ...	65
2.3.3 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Kepuasan Pelanggan.....	65
2.3.4 Hubungan Antara Penanganan Keluhan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	65
BAB 3 METODE PENELITIAN	67
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian	67
3.1.1 Jenis Penelitian.....	67
3.1.2 Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian	68
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	68
3.2.1 Teknik Sampling	68
3.2.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	69
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.3.1 Jenis Data.....	69
3.3.2 Sumber Data.....	70
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	70
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	71
3.4.1 Variabel Penelitian	71
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	72
3.5 Teknik Analisis Data	75
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	75
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	76
3.5.3 Uji Kelayakan Model	77
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	78
3.5.5 Uji Hipotesis	80
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Hasil Penelitian	82
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	82
4.1.2 Karakteristik Responden.....	83

4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	86
4.1.4 Uji Instrumen Data.....	91
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda	93
4.1.6 Uji Kelayakan Model	95
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	96
4.1.8 Uji Hipotesis	100
4.2 Pembahasan	101
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Simpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	111



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pendapatan Ikita Creative	8
2. Hasil Penelitian Terdahulu	61
3. Instrumen Penelitian Skala Likert	71
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Jasa	86
8. Kelas Interval	87
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	87
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Orang.....	88
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek.....	89
12. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penanganan Keluhan.....	90
13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	91
14. Hasil Uji Validitas.....	92
15. Hasil Uji Reliabilitas	93
16. Hasil Anaisis Regresi Linier Berganda	93
17. Hasil Uji Normalitas.....	98
18. Hasil Uji Multikolinearitas	98
19. Hasil Uji F.....	95
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	96
21. Uji Hipotesis	100

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
1. Dasar Penetapan	24
2. Elastisitas Permintaan Pada Jasa	27
3. Respons Nasabah Kategori Untuk Kegagalan	48
4. Kerangka Pemikiran	64
5. Logo Ikita <i>Creative</i>	83
6. Grafik Uji Normal P-Plot <i>Of Regression Standarized Residual</i>	97
7. Grafik <i>Scatteplot</i>	99

