

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAOS SABLON RGL
(RONGGOLAWE) *CLOTH* DI SU**

RABAYA



Oleh:

RIAN ANGGA FIDIYANTO

NPM: 13.1.02.08374

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAOS SABLON RGL
(RONGGOLAWE) CLOTH DI SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh:

RIAN ANGGA FIDIYANTO

NPM: 13.1.02.08374

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAOS SABLON RGL
(RONGGOLAWE) CLOTH DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIAN ANGGA FIDIYANTO
NPM: 13.1.02.08374

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 17 November 2018

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Bambang Hadi Santoso, M.Si.

Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

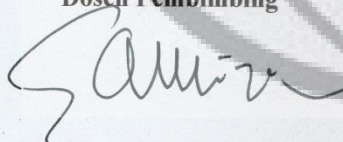
2. Drs. Ec. Mashariono, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

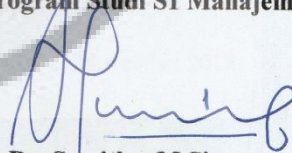
Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



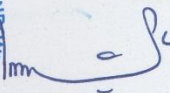
Drs. Ec. Mashariono, M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RIAN ANGGA FIDIYANTO**

NPM : **13.1.02.08374**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAOS SABLON RGL (RONGGOLAWE) CLOTH DI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 November 2018 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 hari 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, 17 November 2018



RIAN ANGGA FIDIYANTO

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rian Angga Fidiyanto
NPM : 13.1.02.08374
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 10 Oktober 1994
Agama : Islam
Anak ke/Jumlah Saudara : 1 (satu) / 0 (kosong)
Alamat Rumah : Desa. Sumurgayam RT 002 RW 003
Kec. Paciran – Lamongan
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Wasikin
Alamat Rumah : Desa. Sumurgayam RT 002 RW 003
Kec. Paciran – Lamongan
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di MI Mambaul, Ulum Sumuran Tahun 2007
2. Tamat SMP di MTs Mazro'atul Ulum Paciran Tahun 2010
3. Tamat SMA di SMK Sunan Drajad Paciran Tahun 2013

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-X	2013-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

RIAN ANGGA FIDIYANTO

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAOS SABLON RGL (RONGGOLAWE) CLOTH DI SURABAYA”**.

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

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan kepada :

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E.,M.Si.,Ak.,CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Ec. Mashariono, M.M. selaku Dosen Pembimbing tercinta saya yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, pelatihan mental dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk serta masukan yang bermanfaat hingga akhirnya skripsi saya ini dapat terselesaikan.
4. Dr. Bambang Hadi Santoso Dwi djosumarno, M.Si. selaku DosenWali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama kegiatan di perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu, wawasan serta teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya, wasikin (Ayah) dan maflul animah (Ibu) yang selama ini memberikan bantuan dalam menempuh pendidikan baik moril maupun materil dan tiada hentinya selalu memanjatkan doa-doa yang terbaik untuk saya
7. Teman-teman Faries Hizrian Effendy, Meijor, Christa, tekek, Hilman, Ganden, Betz, Nurdin, Indra rahardi, Rudi, Stephanus Rendi, Kevin, Didit, Fisal, Adi, Samhudi, Aprino, kelas SM-6 serta kelas lainnya angkatan 2013 yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta bersama-sama belajar di Stiesia Surabaya.
8. Teman teman forpes, dan teman teman anak kos, wahyu, anggung, olsen kiki, heweh agung andik jamal dan grup warkop baito yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan mendoakan agar cepat menyelesaikan kuliahnya
9. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada kaos sablon rgl (ronggolawe) cloth Surabaya yang menyempatkan waktunya dan telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan Terima Kasih.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi para pembaca.

Surabaya, 17 November 2018



RIAN ANGA FIDIYANTO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 6	6
2.1 Tinjauan Teoritis.....	6
2.1.1 Bauran Pemasaran Jasa	6
2.1.2 Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Harga.....	14
2.1.3 Promosi	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.2 Kerangka Konseptual.....	33
2.3 Pengembangan Hipotesis	33
BAB 3 : METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	37
3.1.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39

3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Uji Instrumen	42
	1. Uji Validitas.....	42
	2. Uji Realibilitas	43
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	44
	1. Uji Normalitas	44
	2. Uji Multikolinearitas	45
	3. Uji Heteroskedastisitas	45
3.5.4	Uji Kelayakan Model	46
	1. Uji F.....	46
	2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	47
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	49
4.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.1.4	Deskripsi Hasil Jawaban Pelanggan	52
4.2	Teknik Analisis Data.....	60
4.2.1	Uji Instrumen	60
	1. Uji Validitas.....	61
	2. Uji Realibilitas	59
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	63
	1. Uji Normalitas	63
	2. Uji Multikolinearitas	64
	3. Uji Heteroskedastisitas	65
4.2.4	Uji Kelayakan Model	67
	1. Uji F.....	67
	2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.2.5	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	69
4.3	Pembahasan	71
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	71
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.3.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73

BAB 5 : PENUTUP	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Keterbatasan.....	74
5.3 Saran	75
JADWAL PENELITIAN	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	32
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
3. Responden Berdasarkan Usia.....	51
4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
5. Kelas Interval	53
6. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kualitas Produk	54
7. Distribusi Frekuensi berdasarkan Harga	55
8. Distribusi Frekuensi berdasarkan Promosi	57
9. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Pelanggan	58
10. Hasil Uji Validitas	60
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	61
12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
13. Hasil Uji Multikolinieritas	65
14. Hasil Uji F.....	67
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
16. Hasil Uji Statistik t.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	33
2. Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	64
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	79
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	83
Lampiran 3 Frequency Kriteria Responden	87
Lampiran 4 Uji Validitas	93
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	96
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	97
Lampiran 7 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	99

