

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE NAY COFFEE  
SURABAYA**



Oleh :

**GILANG RIKI RAMADHANA**

**NPM: 18.1.02.11628**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE NAY COFFEE  
SURABAYA**



Oleh :

**GILANG RIKI RAMADHANA**

**NPM: 18.1.02.11628**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE NAY COFFEE  
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**GILANG RIKI RAMADHANA**

**NPM: 18.1.02.11628**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2022**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA CAFE NAY COFFEE SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**GILANG RIKI RAMADHANA**

**NPM: 18.1.02.11628**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 21 Mei 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.  
Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.  
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Drs. Ec. Sugiyono, 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 dibawah ini, saya :

Nama : **Gilang Riki Ramadhana**

NPM : **18.1.02.11628**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE NAY COFFE SURABAYA.**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 21 Mei 2022, 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 sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



Gilang Riki Ramadhana

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Gilang Riki Ramadhana  
NPM : 18.1.02.11628  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Desember 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Ke : Tiga, anak ke dua  
Alamat Rumah : Jl. Simo Kwagean No 48 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suryono  
Alamat Rumah/Telepon : 081357337445  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Simo Kwagean No 48 Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SD Petemon XI Surabaya
2. Tamat SMP di : SMP Giki 1 Surabaya
3. Tamat SLTA di : SMA Giki 1 Surabaya
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VII	2018 - 2022	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Gilang Riki Ramadhana**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran kepada Allah SWT dengan segala Rahmat dan Hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE NAY COFFE SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Dr. Nur Fadrih 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 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Ec. Sugiyono, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Dr. Djawoto, S.E., M.M., selaku dosen wali SM-3 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu dosen serta staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam penyusunan skripsi ini dengan melalui bangku perkuliahan.
6. Owner dari Cafe Nay Coffe Ekky yang telah membantu saya dengan bersedia mengizinkan izin riset data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Kepada kedua Orang Tua saya yang selalu mendoakan dan telah banyak sekali berkorban demi saya untuk memberikan bantuan dalam pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materiil hingga juga memberikan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
8. Kepada kedua saudara saya Aditya Raka Surya Putra dan Gilang Riko Ramadhani yang telah banyak memberikan hiburan pada saat saya mengerjakan skripsi serta dukungan kepada saya.
9. Kepada teman pendamping saya, Nafiisa Aunillah Cholid yang sudah memberikan motivasi dan dukungan kepada saya hingga pengerjaan skripsi ini selesai semoga mendampingi selamanya.
10. Kepada sahabat perjuangan koboy kampus saya Malkhan yang selalu memberi dukungan serta semangat dan telah berkontribusi sedikit banyak dalam pengerjaan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan.
11. Kepada sahabat sekilas info saya, Aqil, Rizky, Andre, Setya, dan Naldi yang selalu menemani dan memberi dukungan serta doa sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.



12. Seluruh teman-teman kelas SM-3 angkatan 2018 terimakasih atas dukungan moral dari kalian semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, harapan saya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 21 Mei 2022

Gilang Riki Ramadhana

## 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 .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Harga .....	8
2.1.2 Promosi .....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Rerangka Konseptual .....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	19
2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi .....	22
3.1.1 Jenis Penelitian .....	22

3.1.2	Anggota Populasi Penelitian .....	22
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.3.1	Jenis Data .....	23
3.3.2	Sumber Data .....	23
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.4	Variabel Dan Definisi Operasional Variabel .....	24
3.4.1	Variabel Bebas .....	25
3.4.2	Variabel Terikat .....	26
3.5	Teknik Analisis Data .....	26
3.5.1	Uji Instrumen Data .....	27
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	28
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	29
3.5.4	Uji Kelayakan Model Regresi .....	31
3.5.5	Pengujian Hipotesis .....	33
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	34
4.1.1	Analisis Deskriptif Responden .....	34
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	35
4.2.1	Deskripsi Variabel Harga .....	36
4.2.2	Deskripsi Variabel Promosi .....	37
4.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
4.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	41
4.3	Analisis Data .....	43
4.3.1	Uji Instrumen Data .....	43
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	47
4.3.4	Uji Kelayakan Model Regresi .....	51
4.3.5	Pengujian Hipotesis .....	53
4.4	Pembahasan .....	55
4.4.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	55
4.4.2	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
5.1	Simpulan .....	58
5.2	Keterbatasan penelitian .....	58
5.3	Saran .....	59

JADWAL PENELITIAN .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN .....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	33
2. Karakteristik Usia Responden .....	34
3. Karakteristik Jumlah Transaksi Responden .....	34
4. Kelas Interval .....	35
5. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	36
6. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi .....	37
7. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
8. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	41
9. Hasil Uji Validitas .....	43
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	44
11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
12. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	49
13. Hasil Uji Multikolinearitas .....	50
14. Hasil Uji F .....	52
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	53
16. Hasil Uji Statistik t .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	18
2. Hasil Uji Normalitas .....	48
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian .....	63
2. Hasil Data Kuisisioner .....	68
3. Deskriptif Responden .....	73
4. Hasil Uji Validitas .....	78
5. Hasil Uji Reliabilitas .....	82
6. Hasil Analisis Linier Berganda, Hasil Analisis Grafik .....	84
7. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> , Hasil Uji Multikolinieritas .....	85
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas, Hasil Uji F .....	86
9. Hasil Uji Koefisien Determinasi, Hasil Uji t .....	87

