

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KFC CIPUTRA
WORLD**



Oleh:

Rido Syahrul Ramadhan

NPM: 18.1.02.11528

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KFC CIPUTRA
WORLD**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

Rido Syahrul Ramadhan

NPM: 18.1.02.11528

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KFC CIPUTRA WORLD**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RIDO SYAHRUL RAMADHAN

NPM : 18.1.02.11528

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 26 November 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

2. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dra. Ec. Sasi Agustin, 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 : **RIDO SYAHRUL RAMADHAN**

N.P.M : **18.1.02.11528**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KFC CIPUTRA WORLD

diajukan untuk diuji pada tanggal 26 November 2022 , adalah hasil karya ilmiah 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 symbol 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 diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 26 November 2022

Yang membuat pernyataan,



RIDO SYAHRUL RAMADHAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rido Syahrul Ramadhan
NPM : 18.1.02.11528
Program Studi : S1 - Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Desember 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Banyu Urip Wetan 4B/11
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Suharko
Alamat Rumah : Jl. Banyu Urip Wetan 4B/11
Alamat Kantor : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : di SDN Dr. Soetomo VIII Tahun 2012
2. Tamat SLTP : di SMPN 10 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SLTA : di SMKN 10 Surabaya Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	Program Sudi Strata 1 Manajemen

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Rido Syahrul Ramadhan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “(**KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC CIPUTRA WORLD**)”

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa restu dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Tuhan Yang Mah aEsa, yang telah memberikan rahmat, ridho dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Yesa Cahyaning Ramadhani, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis.

6. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi.
7. Seluruh karyawan KFC Ciputra World yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan bantuan sebagai responden dalam penulisan skripsi ini.
8. Semua keluarga Khususnya Ayah, Mama, Mas Kiki, Mbak Wid, dan Mak Se yang selama ini selalu memberikan dorongan support, do'a dan memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan sampai sekarang.
9. Seluruh teman-teman saya tercinta Raka resek, Ewok, Billy, Gandu, Toja, Ona, Alila, Alfina, Mbak boi, Mum, Luys, Ahong, Ayub dan teman-teman tongkrongan yang selalu memberikan dukungan, bantuan, do'a, semangat, motivasi dan selalu menghibur dalam penyelesaian penelitian perkuliahan selama ini.
10. Seluruh teman-teman SM-4 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 26 September 2022

Rido Syahrul Ramadhan



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoretis	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Kualitas Produk	17
2.1.5 Harga	19
2.1.6 Promosi	21
2.2 Peneliti Terdahulu	23
2.3 Rerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	26
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.4.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
BAB 3 : METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	29
3.1.1 Jenis Penelitian	29

3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian	29
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1	Variabel Bebas	32
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	35
3.5	Teknik Analisis Data	40
3.5.1	Analisis Regresi Berganda	41
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	42
3.5.3	Uji Kelayakan Model	43
BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.1.4	Uji Instrumen	54
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	59
4.1.7	Uji Kelayakan Model	62
4.1.8	Uji Parsial	64
4.2	Pembahasan	65
4.2.1	Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	66
4.2.3	Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.....	67
4.2.4	Promosi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap kepuasan Pelanggan.....	67
BAB 5	: PENUTUP	69
5.1	Simpulan	70
5.2	Keterbatasan Penelitian	70
5.3	Saran	70
	JADWAL PENELITIAN	72
	DAFTAR PUSTAKA	73
	LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Data Penjualan KFC di Mall Ciputra World Surabaya.....	6
2 Penelitian Terdahulu	23
3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	47
5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	47
6 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	48
7 Tanggapan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (KPI)	49
8 Tanggapan Berdasarkan Kualitas Produk (KPr).....	50
9 Tanggapan Berdasarkan Kualitas Produk Pelayanan (KPly).....	51
10 Tanggapan Berdasarkan Harga (H).....	52
11 Tanggapan Berdasarkan Promosi (P).....	54
12 Hasil Uji Validitas.....	55
13 Hasil Uji Reabilitas	56
14 Hasil Uji Analisis Rgresi Linier Berganda	57
15 Hasil Uji Normalitas	60
16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
17 Hasil Uji Simultan.....	63
18 Hasil Analisis Determinasi Koefisien (R^2)	63
19 Hasil Pengujian Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	26
2 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i>	59
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuisisioner Penelitian	76
2 Hasil Data Tabulasi Penelitian	80
3 Tabulasi Frekuensi Data.....	94
4 Hasil Output Pengelolaan Data dengan SPSS.....	102
5 Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	111
6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	112
7 Surat Pernyataan.....	113
8 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	115
9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	116
10 Berita Acara Sidang.....	118

