

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *SOCIAL MEDIA*  
*MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA *EVENT*  
*ORGANIZER FAMILY PRODUCTION* (FPRO) DI PULAU FLORES  
NUSA TENGGARA TIMUR**



**Oleh:**

**ROSHE GISELA BEDO**

**NPM : 19.1.02.11917**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *SOCIAL MEDIA*  
*MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA *EVENT*  
*ORGANIZER FAMILY PRODUCTION* (FPRO) DI PULAU FLORES  
NUSA TENGGARA TIMUR**



**Oleh:**

**ROSHE GISELA BEDO**

**NPM : 19.1.02.11917**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *SOCIAL MEDIA*  
*MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA *EVENT*  
*ORGANIZER FAMILY PRODUCTION (FPRO)* DI PULAU FLORES  
NUSA TENGGARA TIMUR**

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

**Oleh:**

**ROSHE GISELA BEDO**

**NPM: 19.1.02.11917**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN SOCIAL MEDIA  
MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA EVENT  
ORGANIZER FAMILY PRODUCTION (FPRO) DI PULAU FLORES  
NUSA TENGGARA TIMUR**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**ROSHE GISELA BEDO**

**NPM : 19.1.02.11917**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 24 Juni 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.**


**2. Dr. Nur Laily, M.Si.**

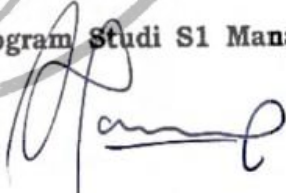
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**


**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Krido Eko Cahyono, S.E., 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 : **Roshe Gisela Bedo**

NPM : **19.1.02.11917**

Menyatakan bahwa skripsi

Dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN *SOCIAL MEDIA* MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA *EVENT ORGANIZER FAMILY PRODUCTION (FPRO)* DI PULAU FLORES NUSA TENGGARA TIMUR.**

Dan diajukan untuk diuji tanggal 24 Juni 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir 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 tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. 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 oleh STIESIA batal saya terima

Surabaya, 24 Juni 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini,



**Roshe Gisela Bedo**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : ROSHE GISELA BEDO  
NPM : 19.1.02.11917  
Tempat, Tanggal Lahir : Ruteng, 07 Mei 2002  
Agama : Katolik  
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 2 (Dua) / 3 (Tiga)  
Alamat / Telpon : Ds. Kelurahan Mata Air RT 009 / RW 003  
Kec. Reok, Kab. Manggarai, NTT  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sislaus Bedo  
Alamat Rumah / Telpon : Ds. Kelurahan Mata Air RT 009 / RW 003 Kec.  
Reok, Kab. Manggarai, NTT  
Alamat Kantor / Telpon : 085239466356  
Pekerjaan : Pensiunan Guru Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD N Reo Dua (II) di Reok Tahun 2013
2. Tamat SMP N 1 Reok di Reok Tahun 2016
3. Tamat SMA Katolik Setia Bakti di Reok Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2019-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**ROSHE GISELA BEDO**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan YME atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan *Social Media Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Event Organizer Family Production (Fpro)* Di Pulau Flores Nusa Tenggara Timur “. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya 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. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen, serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.

5. Pimpinan dan karyawan Jasa *Event Organizer Family Production* (Fpro) Di Pulau Nusa Tenggara Timur, terima kasih atas ijin dan bimbingan yang diberikan selama melakukan penelitian.
6. Kedua Orang tuaku tercinta, terima kasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur besertadoa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Tuhan YME memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 24 Juni 2023

**ROSHE GISELA BEDO**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
<b>BAB 2. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Landasan Teori .....	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2. Harga .....	19
2.1.3. <i>Social Media Marketing</i> .....	21
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	31
2.1.5. Penelitian Terdahulu .....	35
2.2. Rerangka Konseptual .....	41
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	41

2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
2.3.3. Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	43
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian .....	44
3.1.1. Jenis Penelitian .....	44
3.1.2. Popuasi .....	44
3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.3.1. Jenis Data .....	46
3.3.2. Sumber Data .....	47
3.3.3. Observasi .....	47
3.3.4. Kueisoner .....	47
3.4. Variabel dan Defenisi Operasional Variabel .....	48
3.4.1. Variabel .....	48
3.4.2. Defenisi Operasional Variabel .....	49
3.5. Teknik Analisis Data .....	53
3.5.1. Uji Instrumen Data .....	54
3.5.2. Analisis Linear Berganda .....	55
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	56
3.5.4. Uji Kelayakan Model .....	57
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1. Gambaran Umum <i>Event Organizer Family Production (FPro)</i> .....	60
4.2. Hasil Penelitian .....	61
4.2.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	61
4.2.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	68
4.2.3. Analisis Linear Berganda .....	70

4.2.4. Uji Asumsi Publik .....	72
4.2.5. Uji Kelayakan Model .....	77
4.3. Pembahasan .....	80
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2. Saran .....	85
5.2. Keterbatasan .....	86
JADWAL PENELITIAN .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN .....	92



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penggunaan Jasa <i>Event Organizer Family Production</i> (FPro) Bulan Juni 2022 – Oktober 2022 .....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1. Penggunaan Jasa <i>Event Organizer Family Production</i> (Fro) .....	45
Tabel 3.2. Skala Likert .....	48
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	62
Tabel 4.2. Kategori Rata-Rata Jawaban Responden .....	63
Tabel 4.3. Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.4. Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga .....	65
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Social Media</i> <i>Marketing</i> .....	66
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas .....	68
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.9. Data Koefisien Regresi Linear Berganda .....	71
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas .....	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4.12. Hasil Uji F .....	77
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
Tabel 4.14. Hasil Uji t .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Rerangka Konseptual .....	41
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	73
Gambar 4.2. Gambar <i>Scatterplot</i> .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner .....	92
2. Data Penelitian .....	97
3. Data Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Kp) .....	102
4. Data Jawaban Responden Harga (Hg) .....	106
5. Data Jawaban Responden <i>Social Media</i> <i>Marketing</i> (Smm) .....	107
6. Data Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Kpg) .....	112
7. Data Statistic Jenis Kelamin Dan Usia .....	115
8. Data Uji Jawaban Responden .....	116
9. Data Uji Validitas .....	120
10. Data Uji Reliabilitas .....	122
11. Hasil Uji Normalitas .....	124
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji Multikolinearitas, Dan Hasil Uji T .....	125
13. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	126
14. Hasil Uji F .....	127
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	128
16. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	129
17. Kartu Konsultasi .....	130
18. Surat Pernyataan .....	131
19. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	132
20. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	133
21. Hasil Plagiasi .....	134