

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN
RUBBY STAR FAMILY KARAOKE SURABAYA**



Oleh :

**MUHAMMAD ALIF IHKYA FIRIZQI
NPM: 16.1.02.10643**

Program Studi : Manajemen

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN
RUBBY STAR FAMILY KARAOKE SURABAYA**

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

Oleh :

**MUHAMMAD ALIF IHKYA FIRIZQI
NPM: 16.1.02.10643**

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN
RUBBY STAR FAMILY KARAOKE SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
MUHAMMAD ALIF IHKYA FIRIZQI
NPM: 16.1.02.10643

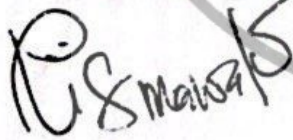
Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 23 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : **Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.**
Anggota : 1. **Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd.,
S.E., M.M.**
2. **Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**
3. **Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

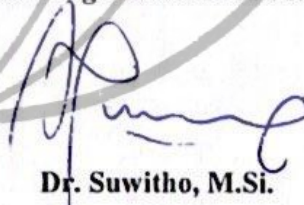
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



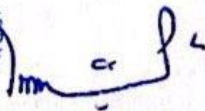
Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : MUHAMMAD ALIF IHKYA FIRIZQI

N.P.M : 16.1.02.10634

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN RUBBY STAR FAMILY KARAOKE

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Maret 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 keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau 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, 23 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Alif Ihkya Firizqi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Muhammad Alif Ihkya Firizqi
NPM : 1610210634
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Sidoarjo, 17 Juli 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak Ke : 2 (Dua) / 1 (Pertama)
Alamat Rumah : Perum The Taman Dhika, BL6/No.12, Sidoarjo, Jawa Timur.
Status : Belum Menikah

B. Orang Tua

Nama : Tunggul Hastanti Mahanani
Alamat Rumah / Telepon : Perum The Taman Dhika, BL6/No.12, Sidoarjo, Jawa Timur.
Alamat Kantor / Kantor : -
Pekerjaan / Jabatan : Marketing

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SDN Rungkut Barata
2. Tamat SMP di SMP Unggulan Amanatul Ummah Surabaya
3. Tamat SMA di SMA Al-Falah Ketintang Surabaya

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30, Surabaya, Jawa Timur	I - XI	2016 – 2022	

D. Riwayat Pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/golongan	Jabatan
2017	<i>Blue Star Family Karaoke Surabaya</i>	Karyawan Kontrak	Waiters
2018	<i>Rubby Star Family Karaoke Surabaya</i>	Karyawan Kontrak	Waiters
2018	<i>Rubby Star Family Karaoke Surabaya</i>	Karyawan Kontrak	Captain Waiters
2019	<i>Rubby Star Family Karaoke Surabaya</i>	Karyawan Kontrak	Supervisor
2020	<i>Melly MUA Collection</i>	Karyawan Kontrak	Fotografer
2020	<i>Melly MUA Collection</i>	Karyawan Kontrak	Editor

2021	<i>EO Kementerian kesehatan</i>	Karyawan Kotrak	Leader
2021	<i>EO Kementerian Kesehatan, Pelatihan Dokter Pendamping Program Internsip Dokter Indonesia (PIDI) Tahun 2021 Tahap I Angkatan IV, V, Dan VI (Jakarta Pusat)</i>	Karyawan Kontrak	Admin Pembuat Kontrak Kerja
2021	<i>EO Kementerian Kesehatan, Pelatihan Dokter Pendamping Program Internsip Dokter Indonesia (PIDI) Tahun 2021 Regional Barat (Kep. Riau, Kota Batam)</i>	Karyawan Kontrak	Admin Pembuat Kontrak Kerja

Dibuat dengan sebenarnya,



Muhammad Alif Ihkya Firizqi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah – nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, Dan PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUBBY STAR FAMILY KARAOKE SURABAYA”.

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

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjriah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Rismawati., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen, serta para Staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Terimakasih untuk Bapak Valentine Raffi selaku Kepala Manager, dan Ibu Wiwik selaku kepala pengurus Perusahaan Rubby Star Family Karaoke telah memberikan akses dan kesempatan besar untuk saya.
6. Yang terbaik Ibu Tunggul Hastanti Mahanani selaku orangtua saya yang selalu mendukung secara moril dan materil sehingga prosesi penulisan skripsi ini dapat berjalan secara lancar.
7. Seluruh anggota SM-1 dan UKM Paduan Suara (Cemara Choir) angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan satu sama lain dari awal semester perkuliahan hingga akhir ini, terutama teman-teman SM-1.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan, memungkinkan bentuk maupun isi skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata besar harapan, semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 23 Februari 2022

Penulis



Muhammad Alif Ihkya Firizqi

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.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1. Pemasaran.....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Harga	19
2.1.4. Promosi.....	20
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Rerangka Konseptual	28
2.4. Pengembangan Hipotesis	29
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian...	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	35
3.3.1 Jenis Data.....	36

3.3.2	Sumber Data.....	36
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1	Variabel Independen dan Variabel Dependen	36
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5	Teknik Analisis Data	40
3.5.1	Uji Instrumen	41
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4	Uji Kelayakan Model.....	44
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	46
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum dan Pembahasan.....	47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	51
4.3	Uji Instrumen Penelitian	56
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.6	Uji Kelayakan Model.....	62
4.7	Pengujian Hipotesis	63
4.8	Pembahasan	65
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.8.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.8.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Saran	67
JADWAL PENELITIAN		69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		73

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tarif Per Jam Inul Vizta Family KTV	4
2. Tarif Per Jam Karaoke Rubby Star Family Karaoke Surabaya	5
3. Promosi Inul Vizta Family KTV	6
4. Promosi Rubby Star Family Karaoke Surabaya	7
5. Penelitian Terdahulu	27
6. Skala Likert.....	35
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
9. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (KP).....	52
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (H).....	53
12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (P).....	54
13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (KPI)	55
14. Hasil Uji Validitas	56
15. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
16. Hasil Uji Normalitas	58
17. Hasil Uji Multikolinieritas	59
18. Uji Regresi Berganda.....	61
19. Hasil Uji F.....	62
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi Berganda.....	63
21. Hasil Uji T	63

DAFTAR GAMBAR

Tabel

1. Rerangka Konseptual.....	28
2. Grafik Uji Normalitas Data.....	58
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner	71
2. Tabulasi Frekuensi Data	75
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
4. Hasil Regresi.....	80
5. Grafik Normal Plot.....	82
6. Grafik <i>Scatterplot</i>	83

