ANALISIS HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH WARNA KUDUS

Oleh :

NAILUL MUNA

NIM. 2014-11-168

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2018

ANALISIS HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH WARNA KUDUS

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal ,…...……..... 2018

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM.	**Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.**
NIDN. 0607095601	NIDN. 0022038001

Mengetahui
Kepala Program Studi Manajemen

Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

ANALISIS HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH WARNA KUDUS

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal ,……..…….…..... 2018

Mengetahui
Ketua ProgDi

Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

Pembimbing I

Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM.
NIDN. 0607095601

Mengetahui
Dekan,

Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah"
(HR.Turmudzi)

"Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil, yang diulang hari demi hari".
– Robbert Collier–

"Rasakanlah ketakutan itu, dan tetaplah melakukannya".
– Tamara Mellon–

Ku persembahkan karya ini untuk :

1. *Ayah ku Jamel Hasan Abu Kholifah dan ibuku Siti Fatonah yang selalu ku cintai dan sayangi,*
2. *Kakak ku Ari Fransiska yang selalu mendukung ku dan kasih semangat yang luar biasa.*
3. *Seluruh keluarga besarku.*
4. *Teman dekat yang selalu dihati.*
5. *Sahabat seperjuanganku tersayang.*
6. *Almamaterku UMK.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini hadir untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Suparnyo, SH. MS, selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

7. Seluruh responden yaitu konsumen Rumah Warna Kudus.
8. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekuranganya.

Kudus, 2018

Penulis,

NAILUL MUNA
NIM. 2014-11-168

ABSTRAKSI

ANALISIS HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH WARNA KUDUS

NAILUL MUNA
NIM. 2014-11-168

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh harga, promosi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Warna Kudus. Dalam penelitian ini diajukan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu harga, promosi, kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan sebagai variabel terikat.
Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap karyawan di Rumah Warna Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi pengaruh harga, promosi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Warna Kudus.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, promosi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Warna Kudus. Perusahaan perlu menambahkan potongan harga pada saat *event-event* tertentu dan penyediaan katalog beserta hargannya sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: harga, promosi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

PRICE ANALYSIS, PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON THE HOLY COLOR HOUSE

NAILUL MUNA
NIM. 2014-11-168

Guidance Lecturer : 1. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM

This study aims to analyze the influence of price, promotion, quality of service to customer satisfaction Rumah Warna Kudus. In this study three independent variables were proposed and one dependent variable, namely price, promotion, service quality as independent variables and satisfaction as dependent variables.
This research was conducted by survey method to employees at Rumah Warna Kudus and analyzed by regression. The first stage examines the validity and reliability of questions for each variable. The second stage, regressing the influence of price, promotion, quality of service to consumer satisfaction Rumah Warna Kudus.
The results showed that the variables of price, promotion, service quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction of the Holy Color House. Companies need to add price discounts during certain events and the supply of catalogs and their prices so as to increase customer satisfaction..

Keywords: price, promotion, service quality and customer satisfaction.
.

D A F T A R I S I

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

ABSTRAKSI vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Ruang Lingkup 5

1.3. Perumusan Masalah 6

1.4. Tujuan Penelitian 7

1.5. Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1. Pemasaran 9

2.2. Harga 11

2.3. Promosi 15

2.4. Kualitas Pelayanan 21

2.5. Kepuasan Konsumen 23

2.6. Hubungan Antar Variabel 25

2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu 27

2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis..... 30

2.9. Hipotesis 31

BAB III METODE PENELITIAN..... 32

3.1. Rancangan Penelitian 32

3.2. Variabel Penelitian 32

3.3. Jenis dan Sumber Data 33

3.4. Populasi dan Sampel..... 35

3.5. Metode Pengumpulan Data 36

3.6. Uji Instrumen..... 37

3.7. Pengolahan Data 38

3.8. Metode Analisis Data 39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 43

4.1. Uji Instrumen Data 44

4.2. Penyajian Data 47

4.3. Analisis Data 53

4.4. Pembahasan..... 59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 61

5.1. Kesimpulan..... 61

5.2. Saran-saran 62

DAFTAR PUSTAKA 61

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 63

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Jenis-jenis Media Utama Periklanan 19

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Harga 45

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi 45

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 46

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen 46

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliabiitas 47

Tabel 4.6. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 48

Tabel 4.7. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 48

Tabel 4.8. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia 49

Tabel 4.9. Frekuensi Variabel Harga..... 50

Tabel 4.10. Frekuensi Variabel Promosi 51

Tabel 4.11. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..... 52

Tabel 4.12. Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen 53

Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi 54

Tabel 4.14. Hasil Analisis Parsial (signifikansi α = 2,5% uji dua sisi) 55

Tabel 4.15. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi α=5%) 57

Tabel 4.16. Nilai *Adjusted R Square* 58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis 30

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran.1. Kuesioner Penelitian..... 65

Lampiran.2. Data Hasil *Try Out*..... 71

Lampiran.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 73

Lampiran.4. Data Hasil Kuesioner Responden 80

Lampiran.5. Frekuensi Data..... 83

Lampiran.6. Hasil Regresi..... 99

Lampiran.7. Tabel T, F, R..... 101