



**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA JESSICA GORDEN DAN INTERIOR DI PATI**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

JODI PRASETYO

202011355

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2025



**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA JESSICA GORDEN DAN INTERIOR DI PATI**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan
Strata satu (S1) pada fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:

JODI PRASETYO

202011355

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JESSICA GORDEN DAN INTERIOR DI PATI

Nama : Jodi Prasetyo
NIM : 202011355
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,.....

Pembimbing I

(Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M)
NIDN. 0625076401

Pembimbing II

(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M)
NIDN. 0022038001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JESSICA GORDEN DAN INTERIOR DI PATI

Nama : Jodi Prasetyo
NIM : 202011355
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

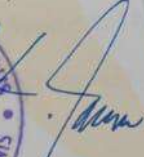
Pembimbing I


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

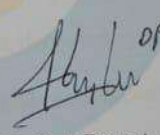

(Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M)
NIDN. 0625076401

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

 26/2/25
(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M)
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” -

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” –

(QS. Ar Rad: 11)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.” –

HR Tirmidzi.

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.”

– **Imam Syafi'i**

“Kegigihan adalah kunci untuk mencapai tujuan yang besar.” –

Confucius.

Persembahan:

“Tiada lembar yang paling indah dalam skripsi ini kecuali persembahan. Dengan mengucapkan Syukur atas Rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada keluarga, orang tua, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JESSICA GORDEN DAN INTERIOR DI PATI**”.

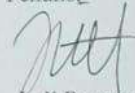
Tujuan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat ujian akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak yang turut serta berkontribusi selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan baik.
5. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bimbingan serta memberi semangat sehingga penyusunan skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan serta pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
7. Ayah, Ibu, dan Adik-adik serta Nenek yang senantiasa memberikan dukungan baik dari segi material dan non material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan masa pendidikannya dengan baik dan benar.
8. Bapak Jasmani selaku pemilik Jessica Gorden dan Interior di Pati yang selalu membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Jessica Gorden dan Interior yang telah membantu penulis dalam memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.
10. Berlian Imelda Puspita Maharani, Yuda Prianata, Winda Nathania Widiastuti, Fitriana Sholikhati, dan Retno Wulan Aditya, atas dukungan, motivasi, kepercayaan yang sudah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Kudus, 27 Februari 2025

Penulis,



Jodi Prasetyo

NIM: 202011355

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JESSICA
GORDEN DAN INTERIOR DI PATI**

JODI PRASETYO

202011354

Pembimbing

1: Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M.

2: Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Jessica Gorden dan Interior di Pati. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 150 responden yang dipilih menggunakan teknik metode *purposive sampling*. Hasil yang diperoleh adalah: komunikasi pemasaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, komunikasi pemasaran, *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci: komunikasi pemasaran, *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*.

**THE EFFECT OF MARKETING COMMUNICATION AND SERVICE
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT JESSICA GORDEN DAN
INTERIOR IN PATI**

JODI PRASETYO
202011354

Pembimbing

1: Dr. Drs. H. Joko Utomo, M.M.

2: Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of marketing communication and service quality on consumer satisfaction at Jessica Gorden and Interior in Pati. The sample used in the study was 150 respondents selected using the purposive sampling method technique. The results obtained are: marketing communication does not affect consumer satisfaction, real evidence has a significant effect on consumer satisfaction, empathy does not affect consumer satisfaction, reliability does not affect consumer satisfaction, responsiveness does not affect consumer satisfaction, assurance does not affect consumer satisfaction, marketing communication, tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance have a significant effect simultaneously on consumer satisfaction.

Keywords: *marketing communications, tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Theory Of Planned Behavior	11
2.2 Komunikasi Pemasaran	11
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.4 Kepuasan Konsumen	19
2.5 Pengaruh Antar Variabel	22
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	33
2.8 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Variabel Penelitian	35

3.3 Definisi Operasional Variabel	36
3.4 Jenis Sumber Data	42
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	43
3.6 Pengumpulan data	44
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.8 Pengolahan Data	46
3.9 Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.2 Penyajian Data	53
4.2.1 Karakteristik Data	53
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	55
4.3 Analisis Data	61
4.3.1 Uji Validitas	61
4.3.2 Uji Reliabilitas	63
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	64
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.3.5 Uji Hipotesis	70
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen	73
4.4.2 Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.4.3 Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	75
4.4.4 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	76
4.4.5 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	76
4.4.6 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	77
4.4.7 Pengaruh Komunikasi Pemasaran, <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , Dan <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan 5 tahun terakhir di Jessica Gorden dan Interior Pati .	4
Tabel 1. 2 Hasil Survey 30 Responden Tentang Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance di Jessica Gorden dan Interior Pati .	4
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	54
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Komunikasi Pemasaran	55
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Tangible	56
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Empathy	57
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Reliability	58
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Responsiveness	59
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Assurance	60
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4. 11 Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 13 Uji Normalitas	64
Tabel 4. 14 Uji Heterokedastisitas	66
Tabel 4. 15 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4. 16 Analisis Linier Berganda	68
Tabel 4. 17 Uji t.....	70
Tabel 4. 18 Uji F	72
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jessica Gorden Interior Pati.....	33
Gambar 4. 1 Uji Heterokedastisitas.....	65
Gambar 4. 2	66

