



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada Café WK GOR Kaliwates Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Muhammad Alfitrah Muzammil

NIM : 131.04.11072

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
AGUSTUS, 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : MUHAMMAD ALFITRAH MUZAMMIL

N I M : 131.04.11072

Prodi : Manajemen Pemasaran/S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah ini berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada Café WK Gor Kaliwates Jember)

adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 09 Agustus 2017

Yang menyatakan,

Muhammad Alfitrah Muzammil

NIM. 1310411072

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada Café WK GOR Kaliwates Jember)**

Oleh:

Muhammad Alfitrah Muzammil

NIM : 131.04.11072

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan pelanggan (Studi kasus pada Café WK Gor Kaliwates Jember) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 09 Agustus 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijyantini, SE, MM
NPK. 10 09 061

Anggota 1,

Anggota 2,

Maheni Ika Sari, SE, MM
NPK. 197708112005012000

Budi Santoso, SE, MM
NPK. 1003711

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ekonomi
Manajemen**

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani SE, M.Si.
NPK. 01.09.289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK. 85 03 125

MOTTO

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

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

“

لَنَنْبِيَنَّ أَمْعَ جِرْهُ أَوْ يُعْطَى مَسْئَلٌ لِأَنَّ رُ: لِمَلْمِ أَلِيبَ طَا ، خُمَةَ الْبَّ طَالِبِ : لَعَلْمِ أَلِيبَ طَا

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”.

(HR. Dailani dari Anas r.a)

*Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata Pablo Picasso
Waktumu terbatas. Jangan menyia-nyiakannya dengan menjalani hidup orang
lain Steve Jobs.*

*Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah
dengan daratan Christopher Colombus*

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berkat dan hidayah dari Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Ibu dan Bapak yang selalu suport aku dalam memberikan semangat, doa dan kasih sayang.
2. Keluarga yang selalu memberikan dukungannya.
3. Kedua dosen pembimbing Ibu Maheni Ika Sari SE, MM selaku dosen pembimbing I dan Bapak Budi Santoso, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
4. Temanku Wahyu, Afton, Regha, Gifar, Bahul, Ayu, Intan, Maria yang sabar mengajarku.
5. Seluruh teman-temanku yang selalu saling memberi semangat, teman Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Almamater yang aku banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan keragaman produk terhadap Café WK Gor Kaliwates Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Café WK Gor Kaliwates Jember. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Variabel yang digunakan sebanyak 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan pelanggan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, promotion and product diversity on Café WK Gor Kaliwates Jember. The population in this research is all customers of Café WK Gor Kaliwates Jember. The number of samples used as respondents is 80 people. The sampling technique uses accidental sampling. The variables used are 3 independent variables and 1 dependent variable. Analyzer used is multiple linier regression analysis. The results showed that service quality, promotion and product diversity significantly influence customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Promotion and Product Diversity to Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan atas kehadiran Allah subhanawata'ala yang telah memberikan limpahan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir / skripsi ini dengan baik.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi akhir jaman Muhammad SAW, sehingga penulis mampu mendapatkan hidayah dari Allah SWT dengan adanya Iman dan Islam.

Penulis sangat menyadari akan kekurangan dalam menyusun skripsi ini dan untuk itulah, penulis dengan senang hati menerima kritikan serta saran yang berguna bagi perbaikan skripsi ini selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan segala pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

- a. Dr. Arik Susbiyani SE, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Maheni Ika Sari SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Budi Santoso, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijyantini SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

- g. Semua saudara-saudaraku tercinta dan segenap keluarga lainnya, yang senantiasa tulus dan ikhlas membantu dan memberikan motivasi serta biaya demi kesuksesan studi peneliti.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 dan seluruh sahabat-sahabatku terima kasih atas bantuan, dukungan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi, Akhir kata Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 09 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Peneliti	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran	9
2.1.2.1 Bauran produk	11
2.1.2.2 Keragaman Produk.....	12
2.1.2.3 Bauran Promosi	14
2.1.2.4 Promosi.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17

2.1.4	Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5	Penelitian Terdahulu	22
2.2	Kerangka Konseptual	24
2.4	Hipotesis	24
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan pelanggan.....	25
2.4.3	Pengaruh keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	25
BAB 3	METODE PENELITIAN	27
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Identifikasi Variabel	27
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4	Jenis dan Sumber Data	30
3.5	Populasi dan Sampel	30
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	sampel	30
3.5.2.1	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.6	Metode Pengumpulan Data	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	Analisis Kuantitatif.....	31
3.8	Uji Instrumen Data.....	32
3.8.1	Uji Validitas.....	32
3.8.2	Uji Realibilitas.....	32
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.10.1	Uji Multikolinearitas	33
3.10.2	Uji Heteroskedastisitas	34
3.10.3	Uji Normalitas	34
3.11	Pengujian Hipotesis	35
3.11.1	Uji Parsial t	35
3.11.2	Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	36

4.1	Gambaran Umum Café WK Gor Jember	36
4.1.1	Profil Café WK Gor Kaliwates Jember	36
4.1.2	Struktur Organisasi Café WK.....	38
4.1.3	Aspek Personalia	39
4.1.3.1	Jumlah Karyawan	39
4.1.3.2	Jam kerja dan Upah Karyawan	39
4.1.4	Proses Produksi	40
4.1.5	Karakteristik Responden	41
4.2	Analisis Data	42
4.2.1	Deskriptif Variabel Pernyataan Responden	43
4.2.1.1	Kualitas Pelayanan	44
4.2.1.2	Promosi	45
4.2.1.3	Keragaman Produk	46
4.2.1.4	Kepuasan Pelanggan	47
4.2.2	Pengujian Instrumen Data	49
4.2.2.1	Pengujian Validitas Data	49
4.2.2.2	Pengujian Reliabelitas Data	51
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.2.4	Pengujian Asumsi Klasik	53
4.2.4.1	Pengujian Multikolinearitas.....	53
4.2.4.2	Pengujian Heterokedastisitas	54
4.2.4.3	Pengujian Normalitas	55
4.2.5	Pengujian Hipotesis	56
4.2.5.1	Uji t	56
4.2.5.2	Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.3	Pembahasan	57
	BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	60
	DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Café WK di Jember	5
Tabel 1.2 Penjualan Café WK di Jember	6
Tabel 4.1 Keragaman Produk Café WK GOR Kaliwates Jember	36
Tabel 4.2 Upah Karyawan Café WK Jember	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	42
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi	45
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kergaman Produk	46
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas	50
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Realiabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Linier Berganda	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji t Koefisien Determinasi (R^2)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 4: Uji Validitas
- LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis