



**PENILAIAN PROMOSI, HARGA, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Industri Jasa Percetakan Soerabaja'45 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 Ali Akbar
NIM. 13.10.411.013**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ali Akbar
NIM : 1310411013
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Penilaian promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Percetakan Soerabaja'45 Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. 7 Juli 2017

Yang menyatakan,

Muhammad Ali Akbar
NIM. 13.10.411.013

SKRIPSI

PENILAIAN PROMOSI, HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada Industri Jasa Percetakan Soerabaja'45 Jember)

Oleh:

Muhammad Ali Akbar

NIM. 13.10.411.013

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Anwar, M.Sc

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Penilaian promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Percetakan Soerabaja'45 Jember; telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juni 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Seno Sumowo, SE, MM

NPK 01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK 06 03 426

Drs. Anwar, M.Sc.

NPK 85 03 125

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan pasti ada kemudahan”

~ (QS. Al Insyirah ;5-6).~

“Sebaik-baik manusia adalah orang yang bermanfaat bagi orang lain”

~ (HR. Ahmad, Thabrani, Daruqutni)~

“Takutlah kamu akan perbuatan dosa di saat sendirian, di saat inilah saksimu adalah juga hakimmu ”

~ Khalifah Ali ~

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan dan saya percaya pada diri saya sendiri.”

~ Muhammad Ali Akbar~

“Kemana aku berpijak memberikan manfaat dan da'wah tidak boleh lewat”

~ Muhammad Ali Akbar~

PERSEMBAHAN



Atas rahmat dan karunia Allah SWT, Dengan rasa tulus dan rendah hati karya tulis ini kupersembahkan kepada :

- ↳ Terutama kepada Allah SWT, yang telah memberikan jalan, kemudahan, kekuatan dalam hidupku dan segala nikmatnya yang tak dapat terhitung.
- ↳ Bapak dan Ibuku, Choiron Chozin dan Nanik Roqoyyah tersayang yang telah mengasuhku, memberikan segala kasih sayang serta pengorbanan yang begitu besar dan terima kasih atas do'a yang diberikan demi keberhasilan, banyak memberikan pelajaran akan pentingnya hidup di dunia dan untuk akhirat.
- ↳ Kakak-kakakku yang aku sayangi: Dian, Aini Latifah, Maryam Jamilah dan Nurul Ahyana, terimakasih atas support dan do'a-do'anya untuk adikmu ini.
- ↳ Sahabat-sahabatku yang tak dapat kusebutkan satu persatu, baik seorganisasi ataupun tidak, baik yang berorganisasi maupun tidak, terimakasih atas dukungan dan semangat serta yang selalu menemaniku mengisi hari-hariku menjadi lebih berwarna.
- ↳ Tarbiyatul Mu'alilimin Al-Islamiyah (TMI) Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan Sumenep Madura, yang banyak memberikan ilmu meraih dunia dan akhirat, mendidik dengan kedisiplinan tinggi dan mengajarkan berorganisasi yang amanah.
- ↳ Teater Hilal Al-Amien Prenduan, yang banyak memberikan cara melatih percaya diri dalam melatih kemampuan/skil yang ada, hingga akhirnya percaya bahwa kemudahan pasti ada untuk bisa.

- ↪ Komando Pasukan Khusus Al-Amien Prenduan (Kopass Alpend), yang banyak memberikan banyak pelajaran pentingnya disiplin diri meraih prestasi.
- ↪ Sobat pejuang peradaban Relawan Rumah Zakat / Komite Relawan Nusantara (KRN), atas dukungannya agar diri ini cepat lulus. Dan banyak mengajarkan akan pentingnya berbagi kepada semua orang yang membutuhkan.
- ↪ Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, atas pengalaman yang menjadikan diri ini smakin kritis saat melihat kejahilan berfikir tanpa mengedepankan iman, ilmu dan amal. Dan menjadikan diri ini selalu “Yakin Usaha Sampai”.
- ↪ Soerabaja’45 Jember, khususnya buat Pak Joe selaku owner, terimakasih banyak terucapkan karena telah menerima saya untuk melakukan penelitian di Percetakan Soerabaja’45 Jember.
- ↪ Para Archer, Arrow Maker, Bowyer se-Indonesia yang telah banyak memberikan pelajaran akan pentingnya fokus.
- ↪ Teman-teman, bapak-bapak juga ibu-ibu pengusaha, yang banyak memberitahu akan pentingnya kemadirian ekonomi ummat, kesuksesan meraih dunia akhirat.
- ↪ Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2013 kususnya kelas A, terima kasih kekompakan dan kebersamaan selama kita kuliah.
- ↪ Semua teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen Angkatan 2013, ucapkan terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
- ↪ Almamater Universitas Muhammadiyah Jember yang ku banggakan.

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penilaian promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen percetakan soerabaja'45 Jember. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 50 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Soerabaja;45 Jember. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Percetakan Soerabaja'45 Jember.

Kata Kunci: promosi, harga, kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

The formulation of the problem in this research is how the assessment of promotion, price, product quality and quality of service to consumer satisfaction printing soerabaja'45 Jember. The purpose of this research is to know and analyze the influence of promotion, price, product quality and service quality to consumer satisfaction simultaneously and partially. The type of descriptive quantitative research using purposive sampling method with a sample of 50 respondents. The nature of the research is explanatory. The result of the test shows that promotion, price, product quality and service quality variables are able to explain the variation that happened to customer satisfaction in Soerabaja; 45 JemberPrinting. Each variable has a positive and significant effect on purchasing decisions on Soerabaja'45 Jember Printing.

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Penilaian promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Percetakan Soerabaja'45 Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Nurul Qomariah, MM, selaku dosen pembimbing I dan Drs. Anwar, M.Sc, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Seno Sumowo, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

6. 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 dan do'a-do'amu terkabulkan.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. 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 penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 7 Juli 2017

Penyusun

Muhammad Ali Akbar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
1.1 Perumusan Masalah.....	8
1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian ManajemenPemasaran	10
2.1.3 Strategi Pemasaran dan Manfaatnya	12
2.1.3.1 Pengertian Strategi	12
2.1.3.2 Pengertian Pemasaran	12
2.1.3.3 Pengertian Strategi Pemasaran	13
2.1.3.4 Manfaat Strategi Pemasaran	13
2.1.4 Konsep Pemasaran	14
2.1.5 Bauran Pemasarn	14

2.1.4.1 Promosi (<i>Promotion</i>)	15
2.1.4.2 Harga (<i>Price</i>)	16
2.1.4.3 Kualitas Produk (<i>Product</i>)	17
2.1.4.4 Kualitas layanan (<i>Service</i>)	18
2.1.6 Perilaku Konsumen	19
2.1.7 Kepuasan Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
2.4.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen....	28
2.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen..	29
2.5.5 Pengaruh promosi, harga kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen	30
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.1.1 Variabel Dependen/Terikat	31
3.1.2 Variabel Independen/Bebas	31
3.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.2.1 Promosi (X_1)	32
3.2.2 Harga (X_2)	32
3.2.3 Kualitas Produk (X_3)	32
3.2.4 Kualitas Layanan (X_4)	33
3.2.5 Kepuasan Konsumen (Y)	33
3.3 Desain Penelitian	33
3.4 Jenis Data	34
3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35

3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	35
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisis Data	37
3.8.1 Uji Instrumen Data	37
3.8.1.1 Uji Validitas	37
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	37
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.8.3.1 Uji Multikolinearitas.....	39
3.8.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.8.3.3 Uji Normalitas (<i>Normality</i>).....	39
3.8.4 Uji Hipotesis	40
3.8.4.1 Uji t (<i>Parsial</i>).....	40
3.8.4.2 Uji F (<i>Simultan</i>).....	41
3.8.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	42
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan dan Tugasnya	43
4.1.3 Tenaga Kerja	44
4.1.4 Jam Kerja Karyawan	45
4.1.5 Sistem Upah	45
4.1.6 Aspek Produksi	45
4.1.6.1 Bahan Baku.....	45
4.1.6.2 Peralatan Produksi	45
4.1.6.3 Proses Produksi	46
4.1.7 Aspek Pemasaran	46
4.1.7.1 Daerah Pemasaran	46

4.1.7.2 Saluran Distribusi	46
4.2 Data Krikteria Responden.....	46
4.2.1 Data KrikteriaResponden	47
4.3 Pengujian Instrumen Data	49
4.3.1 Pengujian Validitas Data	49
4.3.2 Pengujian Reliabilitas Data	50
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.5 Pengujian Asumsi Klasik	52
4.5.1 Pengujian Multikolinearitas	52
4.5.2 Pengujian Heterokedastisitas.....	53
4.5.3 Pengujian Normalitas.....	54
4.6 Pengujian Hipotesis	55
4.6.1 Uji t	55
4.6.2 Uji F	58
4.7 Koefisien Determinasi	58
4.7 Pembahasan	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Produk Domestik Bruto (PDB) triwulanan.....	2
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Soerabaja'45 Jember.....	44
Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3: Responden Menurut Usia	47
Tabel 4.4: Responden Menurut Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5: Responden Melakukan Pembelian.....	48
Tabel 4.6: Pengujian Validitas.....	49
Tabel 4.7: Pengujian Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8: Hasil Analisis Regresi Berganda	51
Tabel 4.9: Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.10: Hasil Uji t	56
Tabel 4.11: Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.12: Hasil Uji Koefesien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Faktor Perilaku Konsumen.....	20
Gambar 2.2: Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Soerabaja'45 Jember.....	48
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	54
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Normalitas.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN II : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN III : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN IV : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN V : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN VI : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN VII : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN VIII : Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN IX : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN X : Dokumentasi