

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON
SHERYL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**FEREN EBRIK TRIANTO
NIM. 1810411134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON
SHERYL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**FEREN EBRIK TRIANTO
NIM. 1810411134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FEREN EBRIK TRIANTO
NIM : 1810411134
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Sheryl* adalah hasil karya sendiri kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 yang sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak - pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Juni 2022
Yang menyatakan



Feren Ebrik Trianto
NIM. 1810411134

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SALON SHERYL**

Oleh: FEREN EBRIK TRIANTO
NIM. 1810411134

Pembimbing:

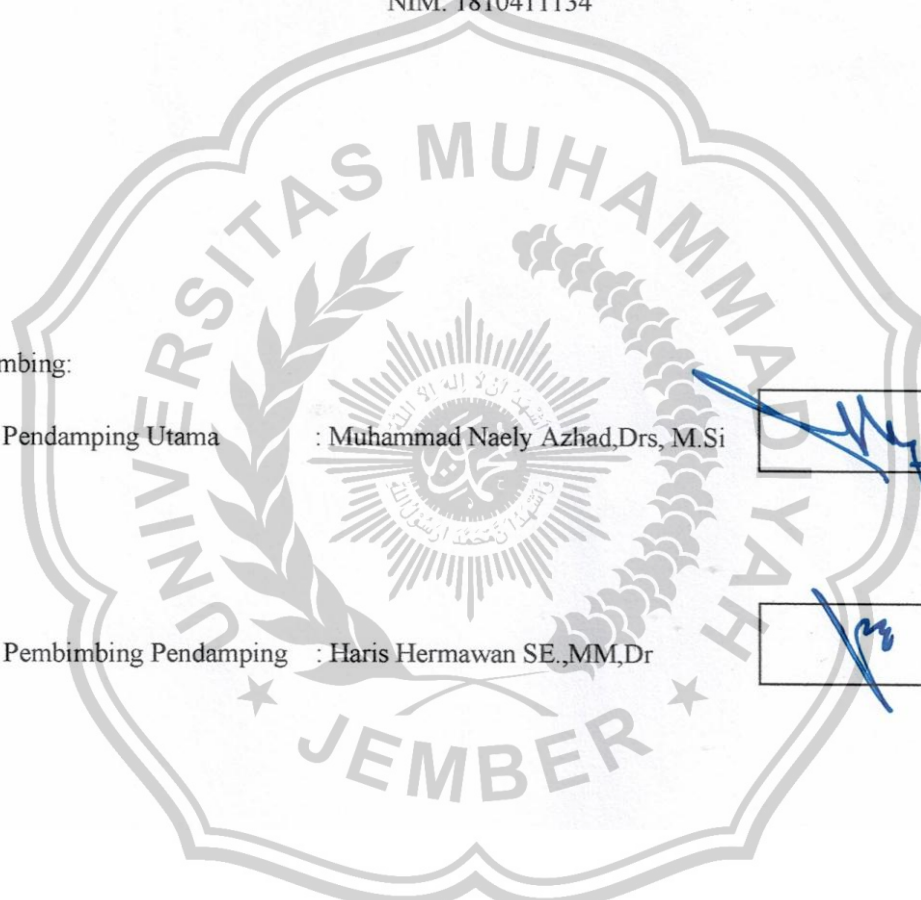
Dosen Pendamping Utama

: Muhammad Naely Azhad, Drs, M.Si



Dosen Pembimbing Pendamping

: Haris Hermawan SE.,MM,Dr



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Sheryl*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Feren Ebrik Trianto
NIM : 1810411134
Hari : JUMAT
Tanggal : 07 Oktober 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Feti Fatimah, SE., MM
NPK 1979052510709622

Anggota 1,


Muhammad Naely Azhad Drs, M.Si.
NIP 196612311993031006

Anggota 2,


Haris Hermawan SE.,MM, Dr
NIP 1968101011503640

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP 19770 811 2005 01 2001

Ketua Program Studi,


Achmad Hasan Hafidzi. SE., MM
NPK 1986051411703796

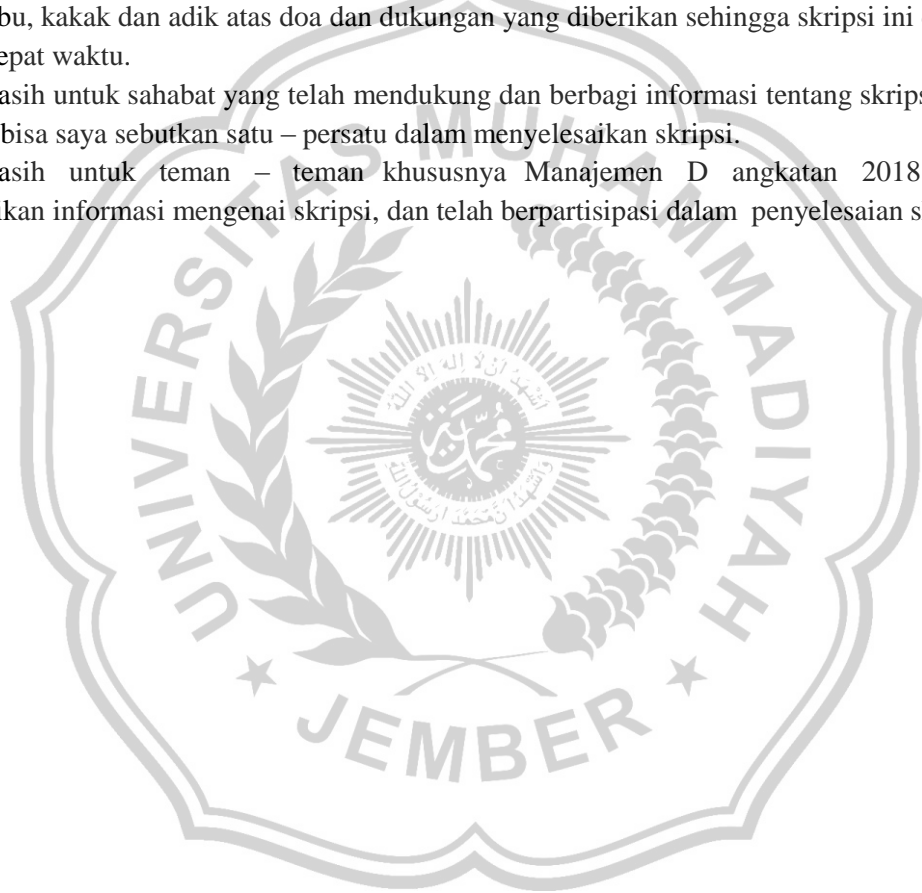
PERSEMBAHAN

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua berkat dan rahmatNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi yang berjudul ***Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Sheryl*** dengan jadwal yang telah direncanakan.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

Terimakasih untuk bapak dan ibu atas segala dukungan arahan dan nasehat - nasehat nya untuk menyelesaikan kuliah

1. Ucapan syukur dan terimakasih kepada Allah SWT dalam memberikan petunjuk dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
2. Bapak, ibu, kakak dan adik atas doa dan dukungan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai sengan tepat waktu.
3. Terimakasih untuk sahabat yang telah mendukung dan berbagi informasi tentang skripsi dan semua yg tidak bisa saya sebutkan satu – persatu dalam menyelesaikan skripsi.
4. Terimakasih untuk teman – teman khususnya Manajemen D angkatan 2018 yang telah memberikan informasi mengenai skripsi, dan telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi.



MOTTO

1. “Dan bahwa seorang manusia tidak akan memperoleh sesuatu selain apa yang telah diusahakan sendiri” (QS. An-Najm: 39).
2. “Jangan mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak” (Ralph Waldo Emerson).
3. “Bekerjalah untuk akhiratmu seolah-olah kamu akan mati esok hari, dan bekerjalah untuk kehidupan duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya” (Ali bin Abi Thalib).



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan ridhonya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : ***Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Sheryl*** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen dan strategi pemasaran dengan membentuk pelanggan-pelanggan yang loyal untuk meningkatkan pangsa pasar yang luas melalui promosi, harga dan kualitas layanan.

Pada kesempatan ini penulis banyak menyampaikan terimakasih setulus- tulusnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, S.E.,M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Feti Fatimah, SE.,MM. selaku penguji, bapak Muhammad Naely Azhad,Drs,M.Si selaku pembimbing I, dan bapak Haris Hermawan,SE, MM, Dr selaku pembimbing II yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini beum sempruna, oleh karena itu peneliti mengharapkan sebagai kritik dan saran yang membangun bagi peneliti. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya sebagai ilmu pengetahuan.

Jember, 22 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Pernyataan	iii
Persetujuan Skripsi	iv
Pengesahan Skripsi	v
Persembahan	vi
Motto	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	4
2.2 Manajemen Pemasaran	4
2.3 Konsep Pemasaran	4
2.4 Promosi	5
2.5 Indikator promosi	5
2.6 Kepuasan Konsumen	6
2.7 Kualitas Layanan	6
2.8 Harga	8
2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.10 Kerangka Konseptual	10
2.11 Hipotesis Penelitian	10
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel	12
3.1.1 Variabel Terikat (Dependen)	12
3.1.2 Variabel Bebas (Independen)	12
3.2 Definisi Operasional Variabel	12
3.2.1 Variabel Bebas (X)	12
3.2.2 Variabel Terikat (Y)	13
3.3 Desain Penelitian	13
3.3.1 Observasi	13
3.3.2 Wawancara	14
3.3.3 Kuisisioner	14
3.4 Jenis Data	14
3.4.1 Data Primer	14
3.4.2 Data Sekunder	14

3.5	Populasi Dan Sampel	14
3.5.1	Populasi	14
3.5.2	Sampel	14
3.6	Teknik Pengukuran Data	15
3.7	Teknik Analisa Data	15
3.7.1	Uji Reabilitas.....	15
3.7.2	Uji Validitas	15
3.7.3	Analisis Deskriptif Statistik	16
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	16
3.7.5	Uji Asumsi Klasik.....	16
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	18
3.7.7	Koefisien Determinasi.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum UMKM Salon Sheryl	19
4.2	Visi dan Misi	20
4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	20
4.4	Karakteristik Responden Salon Sheryl Jember	20
4.5	Deskriptif Karakteristik Reponden	20
4.6	Frekuensi Jawaban Bauran Pemasaran	21
4.7	Uji Instrumen	23
4.7.1	Uji Validitas	23
4.7.2	Uji Reabilitas	24
4.7.3	Analisis Deskriptif Statistik	25
4.7.4	Anaisis Regresi Linier Berganda	25
4.7.5	Analisis Asumsi Klasik	26
4.7.6	Pengujian Hipotesis	28
4.7.7	Koefisien Determinasi	29
4.8	Pembahasan.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	31
5.2	Saran	31
DAFTAR PUSTAKA		32
LAMPIRAN.....		34
DOKUMENTASI.....		51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Salon Sheryl	2
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Skala Likert.....	15
Tabel 3.2 Uji Autokorelasi.....	17
Tabel 4.1 Daftar Paket Wedding Salon Sheryl	19
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	21
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	21
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Promosi	21
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Harga	22
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Kualitas Layanan	22
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Kepuasan Konsemen	23
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	24
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	24
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	25
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	25
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	27
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	27
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	28
Tabel 4.16 Hasil Uji T	28
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	10
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	33
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner	35
Lampiran 3. Tabel Frekuensi Responden.....	38
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	43
Lampiran 5. Hasil Uji Reabilitas	44
Lampiran 6. Analisis Deskriptif Statistik	45
Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Berganda	46
Lampiran 8. Uji Normalitas	47
Lampiran 9. Uji Autokorelasi	48
Lampiran 10. Koefisien Determinasi	49
Lampiran 11. Uji Heteroskedastisitas.....	49

