

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN C'BEZT FRIEDCHICKEN JALAN KALIMANTAN JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh :

LINA KUMALA SARI

NIM 1710411150

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

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lina Kumala Sari

NIM : 1710411150

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Harga, Promosi Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan C'Bezt Friedchicken Jalan Kalimantan Jember hasil karya saya 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 surat 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 ini.

Jember, Maret 2023

Yang menyatakan



LINA KUMALA SARI

NIM 1710411150

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN C'BEZT FRIEDCHICKEN JALAN KALIMANTAN JEMBER**

SKRIPSI



Oleh :

LINA KUMALA SARI

NIM: 1710411150

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama: SENO SUMOWO, SE, MM.,

Dosen Pembimbing Pendamping: JELTI RAHAYU, SE., M.SI

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul : Pengaruh Harga, Promosi Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan C'Bezt Friedchicken Jalan Kalimantan Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember pada :

Nama : LINA KUMALA SARI

NIM : 1710411150

Hari : Jumat

Tanggal : 21 Juli 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun

NPK : 0709107301

Anggota 1



Seno Sumowo, SE, MM,

NPK: 0717106601

Anggota 2



Jekti Rahayu, SE., M.Si

NPK: 0711077201

Mengesahkan

Dekan



Maheni Ika Sari, SE,MM

NIP: 197708112005012001

Ketua Prodi Manajemen



Dr. Trias Setyowati, S.E., M.M

NPK: 1972032710509477

MOTTO

“Sebenarnya, (Al-Qur’an) itu adalah ayat-ayat yang jelas di dalam dada orang-orang yang berilmu. Hanya orang-orang dzalim yang mengingkari ayat-ayat kami.”

- Q.S Al-Ankabut: 43 –

“Dan katakanlah (wahai Nabi Muhammad) tambahkanlah ilmu kepadaku“

- Thaata : 114 –

“Tidak ada kunci yang diciptakan tanpa anak kunci, begitu juga Allah tidak mungkin menciptakan suatu masalah tanpa sebuah solusi. Fokus terhadap solusi agar mampu menjadi orang sukses“

“Gengsi tidak akan membuat seseorang menjadi sukses, tetapi kesuksesanlah yang membuat hidup kita menjadi jauh lebih bergengsi”



PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan rahmat dan hidayahnya atas dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga saya haturkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan karuni-Nya maka skripsi ini dapat disusun dan selesai pada waktunya. Puji syukur tak terhingga kepada Tuhan YME penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan doa hambanya.
2. Ibu, Ayah, dan kakak, yang selalu membimbing, mendidik saya berakhlak baik dan juga selalu memberikan semangat yang tidak ada hentinya maupun dukungan dan doa kepada saya. Terimakasih untuk kasih sayang Ibu, Ayah dan kak Abdullah dan kak mat yang tak terhingga.
3. Bapak Seno Sumowo, SE.,MM, Ibu Jekti Rahayu ,SE.,M.Si. selaku pembimbing, dan Bapak Budi Santoso,SE,MM,M.Akun selaku dosen penguji yang selama ini telah tulus meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih Bapak, Ibu dosen, jasa kalian akan selalu Saya ingat.
4. Keluarga, kakak dan keponakan yang selalu ada dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kita tetap menjadi adik, kakak dan tante sampai tua. Terimakasih sudah menjadi kakak dan keponakan terdekat yang selalu ada disaat susah maupun senang.
5. Teman-teman kelas Manajemen D 2017.


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Maha Esa atas berkat dukungan rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN C’BEZT FRIEDCHICKEN JALAN KALIMANTAN JEMBER” Tujuan penulisan skripsi untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun materi baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Hanafi M, Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Maheni Ika Sari SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr.Trias Setyowati, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Seno Sumowo, SE ,MM, Ibu Jekti Rahayu,SE., M.Si selaku dosen pembimbing, terimakasih telah memberikan banyak waktu ilmu, masukan, bimbingan, motivasi dan bantuannya hingga terselesainya penelitian ini.
5. Bapak Budi Santoso, SE.,MM, M.Akun selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajaran dan dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajaran prodi manajemen

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jember, Maret 2023



Lina Kumala Sari
NIM : 1710411150

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN TEORI	6
2.1 Konsep Pemasaran	6
2.1.1 Perilaku konsumen	7
2.1.2 Harga	12
2.1.3 Promosi	14
2.1.4 Cita Rasa	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka konseptual	21
2.4 Hipotesis	21
2.5.1 Pengaruh harga terhadap kepuasan	21
2.5.2 Pengaruh promosi terhadap kepuasan	22
2.5.3 Pengaruh cita rasa terhadap kepuasan	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Identifikasi variabel	23
3.2 Definisi Operasional Variabel	23

3.3 Rancangan Penelitian	24
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Sampel.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Analisis Data	26
BAB IV PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi.....	30
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ekonomi.....	31
4.1.3 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi.....	32
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	33
4.2.1 Responden Menurut Usia	33
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
4.1.3 Rseponden Menurut Profesi	34
4.3 Analisis Data.....	35
4.3.1 Frekuensi Pernyataan Responden Kepuasan Pelanggan	35
4.3.2 Frekuensi Pernyataan Responden Harga	37
4.3.3 Frekuensi Pernyataan Responden Promosi	39
4.3.4 Frekuensi Pernyataan Responden Cita Rasa	41
4.4 Teknik Analisis Data	43
4.4.1 Pengujian Instrumen Data	43
4.4.2 Pengjian Asumsi Klasik	45
4.4.3 Regresi Linear Berganda.....	48
4.4.4 Uji Hipotesis.....	49
4.5 Pembahasan Harga, Promosi dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan pelanggan..	51
4.5.1 Harga Berpengaruh Terhadap Perilaku Kepuasan Pelanggan	51
4.5.2 Promosi Berpengaruh Terhadap Perilaku Kepuasan Pelanggan	51
4.5.3 Cita Rasa Berpengaruh Terhadap Perilaku Kepuasan Pelanggan	52
BAB 5 Penutup.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Pra Penelitian.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	33
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.4 Responden Menurut Profesi	34
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Harga	37
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Promosi.....	39
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Cita Rasa	41
Tabel 4.8 Uji Validitas.....	44
Tabel 4.9 Uji Reabilitas	45
Tabel 4.10 Uji Multekolenieritas.....	46
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.12 Uji Simultan (Uji F).....	49
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji T).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi C’Bezt Friedchicken	32
Gambar 4.2 Uji Normalitas	46
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasititas.....	47

