

**STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA NAIRA *CARWASH* JEMBER)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**FAHRU YUSUF BAHTIAR**

**16.1041.1018**

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

**2021**

**STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA NAIRA *CARWASH* JEMBER)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**FAHRU YUSUF BAHTIAR**

**16.1041.1018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fahru Yusuf Bahtiar

NIM : 1610411018

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA NAIRA CARWASH 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 dimuka hokum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2021  
Yang menyatakan,



**Fahru Yusuf Bahtiar**  
**NIM. 161.0411.018**

**SKRIPSI**

**STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS  
PADA PENGGUNA JASA NAIRA CARWASH JEMBER)**



Oleh :  
**FAHRU YUSUF BAHTIAR**  
**161.0411.018**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dra. Retno Endah Supeni, M.M.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Retno', enclosed in a rectangular box.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Akhmad Fahrur Rozi S.E, M.M.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Akhmad', enclosed in a rectangular box.

## PENGESAHAN


Skripsi berjudul : “STUDI EMPIRIS PROMOSI, HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA NAIRA CARWASH JEMBER)”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

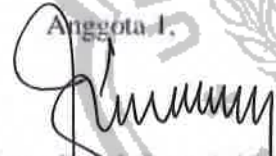
Tanggal : 14 Januari 2021

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

  
Drs. M. Naely Azhad, MM  
NPK. 196612311993031006

Anggota 1,

  
Dra. Retno Endah Supeni, M.M.

NPK. 95 10 256

Anggota 2,

  
Akhmad Fahrur Rozi S.E., M.M.

NPK. 1990020111703798

Mengesahkan

  
Dekan  
Mahendra Satrio, SE., MM  
NPK. 19770811 2005 01 2001

Ketua Program Studi

  
Dr. Haris Hermawan, SE., MM

NPK. 15 03 643

## MOTTO

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.*

(QS Al Insyirah 5-6)

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.*

(QS Al Baqarah 286)

*Kemajuan kita sebagai bangsa tidak bisa lebih cepat daripada kemajuan kita dalam pendidikan. Pikiran manusia adalah sumber daya fundamental kita.*

(John F.Kennedy)

*Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.*

(Albert Einstein)

*Lebih baik ribuan kali masuk akal tanpa pendidikan daripada pendidikan tanpa masuk akal*

(Robert G. Ingersoll)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah di rencanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Sunawan dan Ibu Jumaliah yang telah membimbing, mendukung, menasehati dan selalu mendoakan saya dalam hal kebaikan.
3. Terima kasih kepada kakak-kakak saya yaitu Faris Wahyu, Josh Hendra, Wikarsa Prima yang selalu mensupport saya sehari-hari.
4. Terima kasih kepada teman dekat saya selama kuliah yaitu Umar Salim, Arik Bagus, Goval Candra, Ira Novita, Nadiyah Dewi, Linda Sukma, Nailiatul Fita yang selalu mendukung, membantu dan menemani saya.
5. Terima kasih kepada teman dekat saya sejak sma yaitu Amel, Dimas, Wulan, Akhmad, Welda, Ulya, Aphis, Rizkyatus, Nilam yang selalu menyemangati saya.
6. Terima kasih kepada Ibu Dra. Retno Endah Supeni, M.M, Bapak Akhmad Fathur Rozi S.E, M.M., dan Bapak, MP selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
7. Terima kasih kepada sahabat dan teman-teman seperjuang Fakultas ekonomi dan bisnis khususnya pada prodi Manajemen kelas A angkatan tahun 2016.
8. Terima kasih kepada almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama 3 tahun lebih.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**Studi Empiris Promosi, Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Naira Carwash Jember)**”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

- a. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi,S.pd.
- b. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- c. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- d. Ibu Dr. Hj. Retno Endah Supeni, MM selaku dosen pembimbing I dan Akhmad Fahrur Rozi,SE,MM, selaku dosen pembimbing II.
- e. Bapak Drs. M. Naely Azhad, MMselaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikansaran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- f. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- g. 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.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, karena itu penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan dapat mendorong penelitian- penelitian selanjutnya.

Jember, 2021

Fahru Yusuf Bahtiar



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Jasa.....	8
2.1.2 Pengertian Promosi .....	9
2.1.3 Pengertian Harga.....	12
2.1.4 Pengertian Fasilitas .....	13
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2 Penelitian terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Konseptual .....	22
2.4 Hipotesis .....	22
2.4.1 Pengaruh variabel promosi terhadap kepuasan pelanggan. ....	22
2.4.2 Pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan.....	23
2.4.3 Pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.....	23
2.4.4 Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	25

3.1.1 Variabel Bebas .....	25
3.1.2 Variabel Terikat .....	25
3.2 Definisi Operasional.....	25
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel .....	27
3.3.3 Teknik Pengambilan Sample .....	28
3.4 Jenis Data .....	28
3.4.1 Data Primer .....	28
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6 Skala Penelitian .....	29
3.7 Metode Analisis data .....	29
3.8 Uji Instrumen Data .....	29
3.8.1 Uji Validitas .....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.8.3 Analisis Regresi Berganda.....	30
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.4.1 Uji Normalitas.....	31
3.8.4.2 Uji Multikolinieritas .....	31
3.8.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	31
3.8.5 Pengujian Hipotesis.....	31
3.8.5.1 Uji Parsial (t) .....	31
3.8.5.2 Uji F (Simultan) .....	32
3.8.5.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> ).....	32
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Sejarah Singkat Naira <i>Carwash</i> .....	33
4.1.2 Visi Misi Naira <i>Carwash</i> .....	33
4.2 Aspek Personalia .....	33
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja Naira .....	33
4.2.2 Jam Kerja Naira <i>Carwash</i> .....	33
4.2.3 Sistem Upah Naira <i>Carwash</i> .....	34
4.3 Aspek Operasional Usaha .....	34
4.3.1 Peralatan Naira <i>Carwash</i> .....	34
4.3.2 Alur Layanan Naira <i>Carwash</i> .....	34
4.3.3 Tarif Harga Naira <i>Carwash</i> .....	35
4.4 Strategi Pemasaran .....	35
4.4.1 Daerah Pemasaran Naira <i>Carwash</i> .....	35
4.4.2 Saluran Distribusi Naira <i>Carwash</i> .....	35

4.4.3 Strategi Pemasaran Naira <i>Carwash</i> .....	35
4.5 Deskripsi Statistik Responden.....	36
4.5.1 Identitas Responden.....	36
4.6 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	37
4.7 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	41
4.7.1 Hasil Penelitian .....	41
4.7.1.1 Uji Instrumen Data.....	41
4.7.1.1.1 Uji Validitas.....	41
4.7.1.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.7.1.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.7.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.7.1.3.1 Uji Normalitas .....	44
4.7.1.3.2 Uji Multikolinearitas.....	46
4.7.1.3.3 Uji Hetersokedastisitas .....	46
4.7.1.4 Pengujian Hipotesis.....	47
4.7.1.4.1 Uji parsial (Uji t).....	47
4.7.1.4.2 Uji F (Simultan).....	49
4.7.1.5 Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	50
4.7.2 Pembahasan .....	50
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	53
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan di Kabupaten Jember tahun 2013-2018 .....	1
Tabel 1.2 Data <i>Carwash</i> di Jember tahun 2019.....	2
Tabel 1.3 Data Target dan Realisasi Pendapatan Naira <i>Carwash</i> tahun 2015-2020 .....	3
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Tarif Harga Naira <i>Carwash</i> .....	35
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	36
Tabel 4.4 Responden Menurut Usia .....	37
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi.....	38
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga .....	38
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas .....	39
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji F .....	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Pengantar kuisisioner, Petunjuk Pengisian, kuisisioner penelitian, Tabulasi Data Kuisisioner.....	60
Lampiran 2 : Frekuensi Pernyataan Responden.....	79
Lampiran 3 :Hasil Uji Validitas.....	85
Lampiran 4 :Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Lampiran 5 :Hasil uji Regresi, Asumsi Klasik, Multikolinearitas dan Uji Hipotesis .....	93
Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian .....	100

