

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. MATAHARI DEPT
STORE DI CIBINONG CITY MALL**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

WIDIYA NATACHA
NIM : 2411907913



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. MATAHARI DEPT
STORE DI CIBINONG CITY MALL**

Oleh:

Nama : WIDIYA NATACHA
NIM : 2411907913
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. MATAHARI DEPT
STORE DI CIBINONG CITY MALL**

Oleh:

Nama : WIDIYA NATACHA
NIM : 2411907913
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 12 Agustus 2023
Waktu : 15.40 – 17.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Sandi Noorzaman, S. Si., M.M (.....)
Penguji II : Altatit Dianawati, S. Si., M.M (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widiya Natacha
NIM : 2411907913
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271064107970023
Alamat : Kp. Rawataman RT. 001/003, Mekarwangi, Tanah Sareal, Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Dept Store Di Cibinong City Mall ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2023

WIDIYA NATACHA

ABSTRAK

WIDIYA NATACHA. NIM 2411907913. Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Department Store Di Cibinong City Mall.

Persaingan dalam dunia bisnis yang luas saat ini untuk dapat menembus pasaran semakin hari semakin ketat, hal ini disebabkan adanya era globalisasi dan perkembangan dunia modern yang terus maju dan mengalami perubahan. Industri ritel merupakan salah satu dari sekian banyak industri yang mengalami perkembangan yang cukup positif. Salah satu industri ritel yang ada di Indonesia yaitu *department store*. Adapun permasalahan seperti lokasi yang tidak mudah dijangkau, promosi yang dilakukan hanya dalam waktu tertentu saja, ketidaksigapan dalam melayani hingga mengkesampingan kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Matahari *Department Store* Cibinong City Mall. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *probability sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan rumus lemeshow.

Dengan hasil uji regresi menunjukkan bahwa 50,7% faktor-faktor kepuasan pelanggan PT. Matahari *Department Store* Cibinong City Mall dijelaskan oleh lokasi, promosi dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 49,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel *independent* yang terdiri dari lokasi, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Matahari *Department Store* Cibinong City Mall dengan hasil analisis $F_{hitung} = (34,924) > \text{dari } F_{tabel} = (2,47)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel lokasi hasil analisis $t_{hitung} = (-0,247)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, berbeda dengan variabel promosi menunjukkan hasil $t_{hitung} (4,160)$ dan kualitas pelayanan $(3,279)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Matahari *Department Store* Cibinong City Mall. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Matahari *Department Store* Cibinong City Mall adalah promosi.

Kata kunci: lokasi, promosi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

WIDIYA NATACHA. NIM 2411907913. *The Influence of Location, Promotion and Quality of Service on Customer Satisfaction PT. Matahari Department Store In Cibinong City Mall.*

Competition in today's business world to be able to penetrate the market is getting tougher day by day, this is due to the era of globalization and the development of the modern world which continues to advance and undergo changes. The retail industry is one of the many industries that has experienced quite positive developments. One of the retail industries in Indonesia is department stores. As for problems such as locations that are not easy to reach, promotions that are carried out only at certain times, unresponsiveness in serving to the exclusion of customer satisfaction.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of location, promotion and service quality on customer satisfaction at PT. Matahari Department Store Cibinong City Mall. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. The sample selection was carried out by means of probability sampling. The sample is 100 respondents, using the lemeshow formula.

With the results of the regression test showed that 50,7% of PT. Matahari Department Store Cibinong City Mall is explained by location, promotion and service quality while the remaining 49,3% is explaining by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of location, promotion and service quality effect on customer satisfaction at PT. Matahari Department Store Cibinong City Mall with the results of the analysis $F_{count} = (34,924) > \text{from } F_{table} = (2,47)$. The results of the t test show that the location variable results from the analysis $t_{count} = (-0,247)$ where t_{table} partially this variable does not have a significant effect on customer satisfaction, in contrast to the promotion variable showing the results $t_{count} (4,160)$ and service quality $(3,279)$ where $t_{table} (1,985)$ then partially these variables have a significant effect on customer satisfaction PT. Matahari Department Store Cibinong City Mall. It can be explained that the most dominant variable influences customer satisfaction at PT. Matahari Department Store In Cibinong City Mall is a promotion.

Keywords: location, promotion, service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Dept Store Di Cibinong City Mall”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Kepada Bapak Endang Sugiarto dan Ibu Ahyannah yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

8. Dimas Aradea yang selalu memberikan support kepada penulis untuk terus semangat hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
9. Muhammad Iqbal Mauludi terima kasih atas segala doa yang baik dan dukungan yang diberikan.
10. Septi Aprianti terima kasih atas segala dukungan dan kegalauan yang ada.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 12 Agustus 2023
Penulis,

WIDIYA NATACHA
NIM : 2411907913

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Lokasi	8
2.1.2. Promosi	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan	13
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	16
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Berpikir	21
2.4. Hipotesis	23
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Definisi Operasional Variabel	27
3.5.1. Variabel Bebas	27
3.5.2. Variabel Terikat.....	29
3.6. Teknik Analisis Data	30
3.6.1. Skala Dan Angka Penafsiran	30

3.6.2. Persamaan Regresi	32
3.6.3. Uji Kualitas Data	33
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	35
3.6.5. Uji Hipotesis	36
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.2. Karakteristik Responden	41
4.1.3. Tanggapan Responden	43
1. Lokasi (X1)	43
2. Promosi (X2)	45
3. Kualitas Pelayanan (X3)	47
4. Kepuasan Pelanggan (Y)	49
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	50
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Multikolinieritas	55
3. Uji Heterokedastisitas	55
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	56
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	56
2. Hasil Uji F (Simultan)	57
3. Koefisien Determinasi	58
4. Hasil Uji t (Parsial)	58
5. Pengaruh Dominan	59
4.2. Pembahasan	60
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	66
 DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Pengunjung Matahari CCM	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	24
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.3.	Angka Penafsiran	31
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Variabel Lokasi	43
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Variabel Promosi	45
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	51
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	51
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.10.	Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.12.	Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance & VIF</i>)	55
Tabel 4.13.	Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.14.	Hasil Uji F (Simultan)	57
Tabel 4.15.	Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.16.	Hasil Uji t (Parsial)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	22
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2. Tabulasi Data	74
Lampiran 3. Hasil Output SPSS (Uji Validitas & Uji Reliabilitas)	75
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis)	79
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	82
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	84
Lampiran 8. Tabel F.....	85
Lampiran 9. Tabel t	86