

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MEREK EMBA DI PT. RAMAYANA LESTARI
SENTOSA TBK CABANG
MALL BTM BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh :

OKTAVIA MULIAWATI

NIM : 2412008351



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MEREK EMBA DI PT. RAMAYANA LESTARI
SENTOSA TBK CABANG
MALL BTM BOGOR**

Oleh :

Nama : Oktavia Muliawati
NIM : 2412008351
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 7 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Jhonson Sitanggang, SP, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM ,M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MEREK EMBA DI PT. RAMAYANA LESTARI
SENTOSA TBK CABANG
MALL BTM BOGOR**

Oleh :

Nama : Oktavia Muliawati
NIM : 2412008351
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Agustus 2024
Waktu : 08.00 – 09.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Hanantyoko Dewanto, S.P., M.M. (.....)

Anggota : Yumartono, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM , M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oktavia Muliawati
NIM : 2412008351
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271025310000016
Alamat : Jl. Katulampa rt.05 rw.09 kel. Katulampa kec.
Bogor timur kota bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul 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 dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 07 Juli 2024

Oktavia Muliawati

ABSTRAK

OKTAVIA MULIAWATI. NIM 2412008351 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Merek Emba di PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Mall Btm Bogor.

Fashion atau busana adalah segala sesuatu yang yang dikenakan pada tubuh, baik dengan maksud melindungi tubuh ataupun memperindah penampilan tubuh. Maka fashion merupakan produk yang diperlukan semua orang dan sudah menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan. Merek Emba adalah salah satu dari sekian banyaknya bisnis Fashion. Sejalan dengan prospek pasar fashion yang potensial, bisnis dibidang ini menjadi sangat kompetitif. Oleh karena itu untuk dapat bersaing pemilik bisnis harus memperhatikan kualitas pelayanan, harga dan promosi untuk meningkatkan kjeuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Merek Emba di PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Mall Btm Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan *Merek Emba* di PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Mall Btm Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda pemilihan sampel dilakukan dengan cara *convenience sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

OKTAVIA MULIAWATI. NIM 2412008351 *The Influence of Service Quality, Price and Promotion on Emba Merek Customer Satisfaction at PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Btm Mall Bogor Branch.*

Fashion or clothing is anything that is worn on the body, either with the intention of protecting the body or beautifying the body's appearance. So fashion is a product that everyone needs and has become an inseparable part of life. The Emba Merek is one of the many fashion businesses. In line with the potential fashion market prospects, business in this field has become very competitive. Therefore, to be able to compete, business owners must pay attention to service quality, prices and promotions to increase customer satisfaction. Therefore, the author is interested in conducting research with the title service quality, price and promotion on Emba Merek customer satisfaction at PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Btm Mall Bogor Branch.

The purpose of this research is to determine and analyze the influence of service quality, price and promotion on Emba Merek customer satisfaction at PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Btm Mall Bogor Branch. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out using convenience sampling. The sample consisted of 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan *Merek Emba Di PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Mall BTM Bogor* ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena menurunnya tingkat kepuasan pelanggan *Merek Emba di Ramayana Mall BTM* . Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui factor yang mempengaruhi menurunnya menurunnya tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mildy Rifa'I, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid , MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM ,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Jhonson Sitanggang, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
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 staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Iyus serta Ibunda Siti Kulsum tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. 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, di masa 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. Amiin

Depok, 07 Agustus 2024

Penulis,

Oktavia Muliawati

NIM : 2412008351

DARTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SKRIPSI	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DARTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan masalah.....	4
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUN PUSTAKA	7
2.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.2. Harga	8
2.2.1. Pengertian Harga	8
2.3. Promosi.....	8
2.3.1. Pengertian Promosi.....	8
2.3.2. Indikator Promosi	9
2.3.3. Jenis-jenis promosi	9
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.1. Pengertian kepuasan Pelanggan	11
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	12

2.5.	Penelitian Terdahulu.....	13
2.6.	Kerangka Pemikiran Konseptual.....	21
2.7.	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2.	Jenis Penelitian	25
3.3.	Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1.	Populasi	26
3.3.2.	Sampel	26
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.	Definisi Operasional Variabel	28
3.5.1.	Variabel Bebas.....	28
3.5.2.	Variabel Terikat.....	31
3.6.	Teknik Analisis Data	34
3.6.1.	Skala dan Angka Penafsiran.....	34
3.6.2.	Persamaan Regresi.....	35
3.6.3.	Uji Kualitas Data	36
3.6.4.	Uji Asumsi Klasik	38
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1.	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2.	Karakteristik Responden	43
4.1.3.	Tanggapan Responden.....	46
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data.....	56
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis	63
4.2.	Pembahasan	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		70
5.1.	Simpulan.....	70
5.2.	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Nama dan Range Harga Kompetitor	2
Tabel 1. 2 Laporan Penjualan Merek Emba	3
Tabel 3. 1 Rencana Penelitian	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3. 3 Skala Likert	34
Tabel 3. 4 Angka Penafsiran	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	44
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Harga	51
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Promosi	52
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	57
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Promosi	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas (TOLERANCE dan VIF)	61
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas Glejser	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	61
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	74
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian	79
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	80
Lampiran 4 Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas	81
Lampiran 5 Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	84
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	88
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	89
Lampiran 8. Tabel r F dan t.....	90
Lampiran 9. Tabel F.....	91
Lampiran 10. Uji t.....	96