

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI TOKO H&M TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION
AT H&M TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR STORE***

**Oleh:
LISA DWI RAHMAWATI
NIM: 61201021008661**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI TOKO H&M TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION
AT H&M TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR STORE***

Oleh:
LISA DWI RAHMAWATI
NIM: 61201021008661

SKRIPSI

Telah disahkan dan diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Agustini, S.Kom, MM
NIDN : 0416088301

Drs., Henky Hendrawan, MM., MSi
NIDN : 041607650

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN : 201706570

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI TOKO H&M TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION
AT H&M TRANS STUDIO MALL
CIBUBUR STORE***

Oleh:
LISA DWI RAHMAWATI
NIM: 61201021008661

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Mei Iswandi, SE, MM
NIDN :

Mega Indah Edityawati, SE, MM
NIDN : 0418028503

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs., Henky Hendrawan, MM., MSi
NIDN : 0416076506

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisa Dwi Rahmawati
NIM : 61201021008661
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3276055202000002
Alamat : Kp. Cilangkap RT/RW 004/004 – Cilangkap –
Tapos Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Toko H&M Trans Studi Mall Cibubur, ini merupakan hasil karya tulis saya 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 informatkan, 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, 10 Juli 2025

Lisa Dwi Rahmawati
61201021008661

Nama : Lisa Dwi Rahmawati
NIM : 61201021008661
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Toko H&M Trans Studi Mall Cibubur.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan H&M Trans Studio Mall Cibubur. Sampel pada penelitian ini 100 pelanggan. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini uji simultan (F) membuktikan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($F_{hitung}=57,780 > F_{tabel}=3,090$). Nilai Adjusted R^2 sebesar 63,2% mengindikasikan variabel independen menjelaskan 63,2% variasi kepuasan pelanggan, sementara 36,8% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko H&M Trans Studio Mall Cibubur, karena $t_{hitung} (9,155) > t_{tabel} (1.98397)$, Secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko H&M Trans Studio Mall Cibubur karena $t_{hitung} (3,587) > t_{tabel} (1.98397)$, Secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko H&M Trans Studio Mall Cibubur karena $t_{hitung} (3,149) > t_{tabel} (1.98397)$. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan

Name : Lisa Dwi Rahmawati
NIM : 61201021008661
Title : *The effect of service quality, price and promotion on customer satisfaction at H&M Trans Studi Mall Cibubur Store.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, price, and promotion on customer satisfaction of H&M Trans Studio Mall Cibubur. The sample in this study is 100 customers. The method used is multiple linear regression. The results of this study were simultaneous tests (F) proving that the three variables had a significant effect on customer satisfaction ($F_{cal} = 57,780 > F_{table} = 3,090$). An Adjusted R^2 value of 63.2% indicates that independent variables explain 63.2% of the variation in customer satisfaction, while 36.8% are influenced by other factors outside the study. Partially the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction at H&M Trans Studio Mall Cibubur Store, because of the $t_{count} (9,155) > t_{table} (1.98397)$, Partially the price have a positive and significant effect on customer satisfaction at the H&M Trans Studio Mall Cibubur Store because of the $t_{count} (3,587) > t_{table} (1.98397)$, Partially the promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction at the H&M Trans Studio Mall Cibubur Store because of the $t_{count} (3,149) > t_{table} (1.98397)$. The service quality variable had a dominant influence in this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion, 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 di Toko H&M Trans Studi Mall Cibubur. Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Toko H&M Trans Studi Mall Cibubur. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan promosi apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

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

1. Bapak 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, SE, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Henky Hendrawan, Drs., MM., MSi . selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Agustini, S.Kom, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ayahanda Ahmad Yani dan Ibunda Triyani Kusniawati tercinta dan tersayang yang telah menjadi orang tua terhebat yang selalu memberikan semangat kepada untuk.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
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, 10 Juli 2025
Peneliti,

Lisa Dwi Rahmawati
61201021008661

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Tinjauan Teori	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3. Harga.....	10
2.1.4. Promosi	11
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	14
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.4. Hipotesis	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2. Jenis Penelitian	24
3.3. Unit Analisis Data	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5.1. Variabel Bebas	26
3.5.2. Variabel Terikat	28
3.6. Teknik Analisis Data	30
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	30
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	31
3.6.3. Uji Kualitas Data	32
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	33

3.6.5. Uji Hipotesis	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	36
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.2. Visi, Misi.....	37
4.1.3. Struktur Organisasi	37
4.1.4. Logo Perusahaan	38
4.1.5. Karakteristik Responden	38
4.1.6. Tanggapan Responden	40
4.1.7. Hasil Uji Kualitas Data	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	52
4.1.8. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.1.9. Hasil Uji Hipotesis	55
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	55
2. Hasil Uji F (Simultan)	57
3. Koefisien Determinasi	57
4. Hasil Uji t (Parsial)	58
5. Pengaruh Dominan	59
4.2. Pembahasan	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan Toko H&M	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	24
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	42
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Promosi.....	44
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	50
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test	53
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	54
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 (Uji Parsial)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	22
Gambar 4.1. Struktur Perusahaan.....	37
Gambar 4.2. Logo Perusahaan	38
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	53
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	67
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3. Tabulasi Data	73
Lampiran 4. Output SPSS	74
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	81
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	82
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	83
Lampiran 8. Hasil Cek <i>Plagiarisme</i>	85