

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO DAN+DAN**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN
DAN+DAN STORE***

Oleh
PANI NOVIANTI
61201021008844

SKRIPSI



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

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO DAN+DAN**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN
DAN+DAN STORE***

Oleh
PANI NOVIANTI
61201021008844

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Gena Prasetya Noor SH, MM
NIDN/NUPTK: 0414128805

Drs. Henky Hendrawan,.M.M,.M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO DAN+DAN**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN
DAN+DAN STORE***

Oleh
PANI NOVIANTI
61201021008844

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Jhonson Sitanggang, S.P, M.M.
NIDN/NUPTK: 0408077703

Muhammad Aziz Winardi N, ST,MM.
NIDN/NUPTK: 0425127704

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi.
NIDN : 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pani Novianti

NIM : 61201021008844

Program Studi : S1 Manajemen Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi terhadap
Kepuasan Pelanggan di Toko Dan+Dan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025

Pani Novianti

Nama lengkap : Pani Novianti

NIM : 61201021008844

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Toko DAN+DAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Dan+Dan Bogor. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner kepada 98 responden, dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 26. Variabel independen penelitian ini meliputi kualitas layanan, harga, dan promosi, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kualitas layanan dan promosi berpengaruh positif signifikan, sementara harga tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan serta strategi promosi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, price, and promotion on customer satisfaction at Dan+Dan Store in Bogor. A quantitative approach was applied using a questionnaire survey of 98 respondents, and the data were analyzed with multiple linear regression using SPSS version 26. The independent variables are service quality, price, and promotion, while the dependent variable is customer satisfaction. The results indicate that simultaneously, the three variables significantly affect customer satisfaction. Partially, service quality and promotion show a positive and significant effect, while price has no significant effect. These findings highlight the importance of improving service quality and implementing effective promotional strategies to enhance customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyusun skripsi ini yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Dan+Dan*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen di STIE GICI Business School.

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas layanan, harga yang bersaing, dan promosi yang efektif merupakan elemen penting yang dapat memengaruhi Kepuasan Pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara ketiga variabel tersebut serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di Toko Dan+Dan. Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua STIE GICI
3. Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Dosen pembimbing saya, Bapak Gena Prasetya, S.H., M.M., CHRS., yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta perhatian yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih sayang, dan berkat-Nya yang tiada henti, serta atas kekuatan, kesehatan, dan kesempatan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa yang tiada henti sepanjang perjalanan hidup dan pendidikan saya.
7. Suami saya, yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, dan kesabaran luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini.

8. PT Sumber Indah Lestari, terutama kepada Bapak Syaefulloh, yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh staf dan karyawan Toko Dan+Dan yang telah bekerja sama dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan strategi pemasaran di Toko Dan+Dan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Segala masukan dan saran yang diberikan akan sangat saya hargai demi perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini.

Penulis,

Pani Novianti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian.....	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Kualitas Layanan	11
2.3 Harga	13
2.4 Promosi.....	15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran	22
2.8 Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	25

3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Jenis Dan Sumber Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.5 Operasional Variabel.....	30
3.5.1 Variabel Bebas.....	30
3.5.2 Variabel Terikat	32
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Metode Pengolahan Data/ Analisis Data	35
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	36
3.7.2 Persamaan Regresi	37
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	38
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	46
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1. Karakteristik Responden Penelitian	47
4.2.2 Uji Instrumen	48
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	51
4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.3 Pembahasan	59
4.3.1. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.3.2. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.3.3. Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.3.4. Pengaruh Simultan Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
5.2.1. Bagi Akademisi	63
5.2.2. Bagi Perusahaan.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Tabel Pendukung Per Variabel	3
Tabel 1. 2 Researce Gap	4
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Jadwal Rencana Penelitian	26
Tabel 3. 2 Populasi	27
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	32
Tabel 3. 4 angka penafsiran.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 6 Kolmogorov-Smirnov Test.....	52
Tabel 4. 7 Uji multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4. 9 Uji T	55
Tabel 4. 10 Uji F.....	57
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2 Data Tabulasi	74
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup.....	76
Lampiran 4 izin penelitian	74
Lampiran 5 kartu bimbingan.....	75
Lampiran 6 Hasil Plagiasi	76
Lampiran 7 Hasil SPSS.....	77
Lampiran 8 Lampiran 8 Tabel R,T,F	83

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

	Halaman
Gambar 1. 1 Ritel Modern Terbanyak di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4. 1 Logo Dan+Dan.....	46
Gambar 4. 2 grafik histogram	51
Gambar 4. 3 grafik normal probability plot	52
Gambar 4. 4 grafik scatterplot.....	54