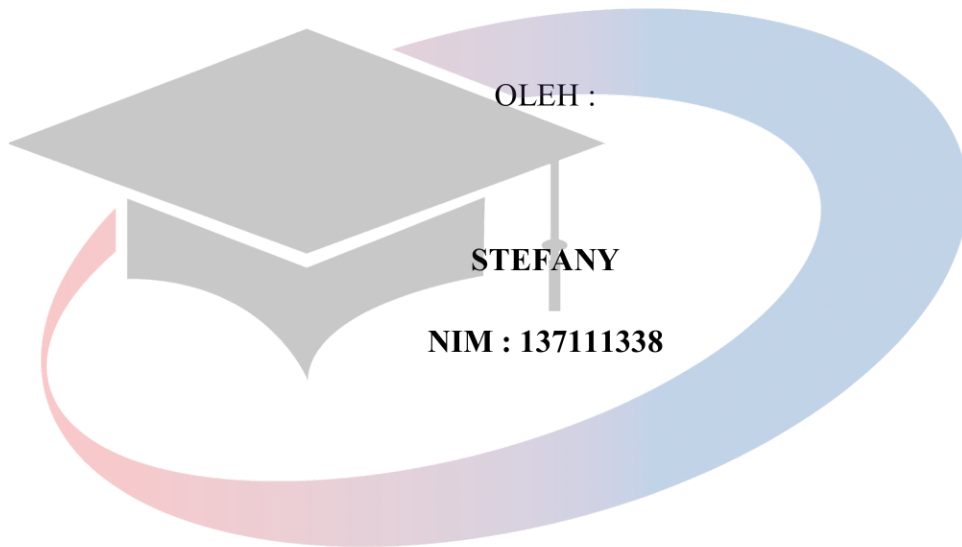


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN BERBELANJA DI TOKO MATAHARI  
TANJUNG MORAWA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**STEFANY**

**NIM : 137111338**



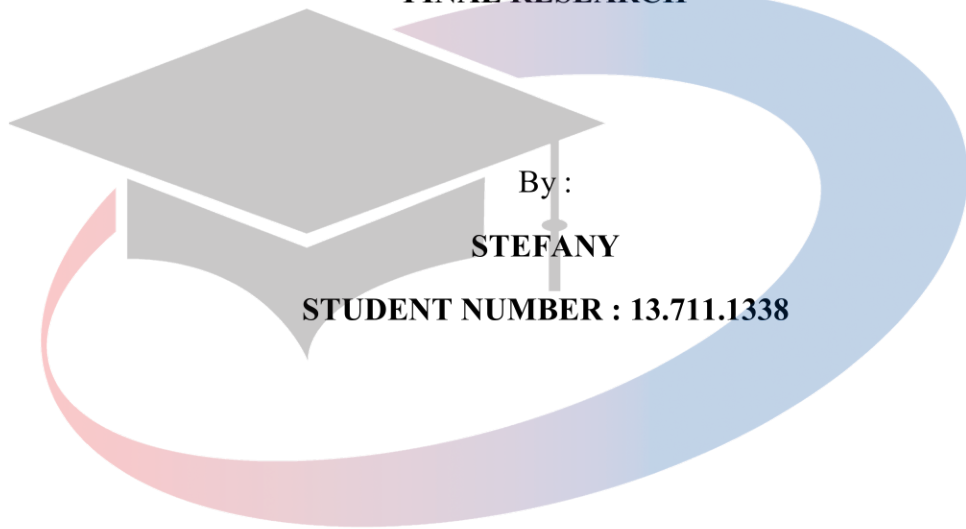
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2017**

**ANALYSIS OF THE FACTORS THAT INFLUENCE  
CUSTOMER SATISFACTION SHOPPING AT MATAHARI  
SHOP TANJUNG MORAWA**

**FINAL RESEARCH**



By :

**STEFANY**

**STUDENT NUMBER : 13.711.1338**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2017**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN BERBELANJA DI TOKO MATAHARI  
TANJUNG MORAWA  
SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**STEFANY**  
**NIM: 13.711.1338**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Dosen Pembimbing II,



(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Medan, 04 Agustus 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Manajemen,



(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Stefany  
NIM : 137111338  
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Berbelanja Di Toko Matahari Tanjung Morawa.

Tempat Penelitian : Toko Matahari Tanjung Morawa

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Irian Pajak Impres No. 115

No. Telepon Tempat Penelitian : 0853 7221 7777

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 04 Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



(Stefany)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Toko Matahari Tanjung Morawa. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Toko Matahari Tanjung Morawa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode insidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian secara parsial yaitu uji t menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Toko Matahari dengan t hitung sebesar 8.537 dengan nilai signifikan 0.000. Sedangkan variabel harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, hasil uji secara simultan atau uji F yang dilakukan menunjukkan variabel harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Toko Matahari Tanjung Morawa dengan F tabel sebesar 24.341 dengan nilai signifikan 0.000. adjusted r square menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi dapat menjelaskan variasi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 42.4% dan sisanya sebesar 57.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## **ABSTRACT**

*This research aims to see the influence of price, service quality, and promotion of customer satisfaction shopping at Toko Matahari Tanjung Morawa. This type of research used is descriptive quantitative research. The population in this research is all customers of Toko Matahari Tanjung Morawa. The sampling technique used is the incidental sampling method with the total sample of 96 respondents. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. Partial test that is t test indicate that promotion variable have positive and significant effect to customer satisfaction of shop at Toko Mathari equal to 8,537 with significant value 0,000. While the variable price and quality of service does not affect customer satisfaction. Furthermore, simultaneous test results or F tests performed show price variables, service quality and promotion positively affect customer satisfaction shopping at Toko Matahari Tanjung Morawa equal to 24.341 with significant value 0.000. Adjusted r square shows that price, service quality and promotion can explain variation to customer satisfaction 42.4% and the rest of 57.6% explained by other variables not examined in this research.*

*Keywords : Price, Service Quality, Promotion and Customer Satisfaction*

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN BERBELANJA DI TOKO MATAHARI TANJUNG MORAWA” dengan baik.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II serta selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak Eko Yuliawan, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam kelas selama 4 tahun.
9. Kedua orang tua, keluarga besar yang memberikan dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan penulis yang telah menemani selama empat tahun terakhir di bangku kuliah, khususnya Olivia Wijaya, Liandy Willis, Vionna Dewi Lupita Unggul, Mutiha Nami Siregar, Jhonatandri, Edward Rinaldy Ng,

11. Mohator, Giuncha yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis Nelly, Frensia Wijaya, Elisa, Agustina, Vinny, yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
13. Terima kasih kepada responden-responden yang sudah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner peneliti.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan dalam perbaikan skripsi ini.



Medan, 04 Agustus 2017

Penulis

UNIVERSITAS Stefany  
MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Originalitas .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	7
2.1.3.1 Harga ( <i>Price</i> ).....	8
2.1.3.2 Kualitas Pelayanan ( <i>service quality</i> ) .....	10
2.1.3.3 Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	12
2.1.3.4 Kepuasan pelanggan.....	14
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Objek Penelitian .....	22

3.3	Populasi dan Sampel .....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	24
3.6	Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.1.1.1	Sejarah Perusahaan.....	31
4.1.2	Pengiriman dan pengembalian kuesioner.....	31
4.1.3	Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	32
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif.....	33
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data .....	38
4.1.5.1	Uji Validitas .....	38
4.1.5.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	40
4.1.6.1	Uji Normalitas .....	40
4.1.6.2	Uji Multikolinearitas .....	43
4.1.6.3	Uji Heterokedastisitas.....	44
4.1.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	46
4.1.8	Uji Hipotesis .....	48
4.1.8.1	Pengujian Secara Parsial ( Uji t).....	48
4.1.8.2	Pengujian Secara Simultan ( Uji F).....	49
4.1.8.3	Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	49
4.2	Pembahasan .....	50
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.2.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.2.4	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>54</b>
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	54

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>81</b>



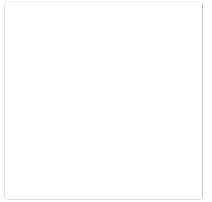
# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	34
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi .....	36
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	43
Tabel 4. 11 Hasil uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Glejser .....	46
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
Tabel 4. 14 Hasil pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t) .....	48
Tabel 4. 15 Hasil pengujian hipotesis uji simultan (uji-f).....	49
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



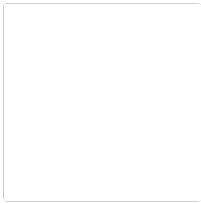
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 4. 1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas .....	41
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot .....	42
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i> .....	45



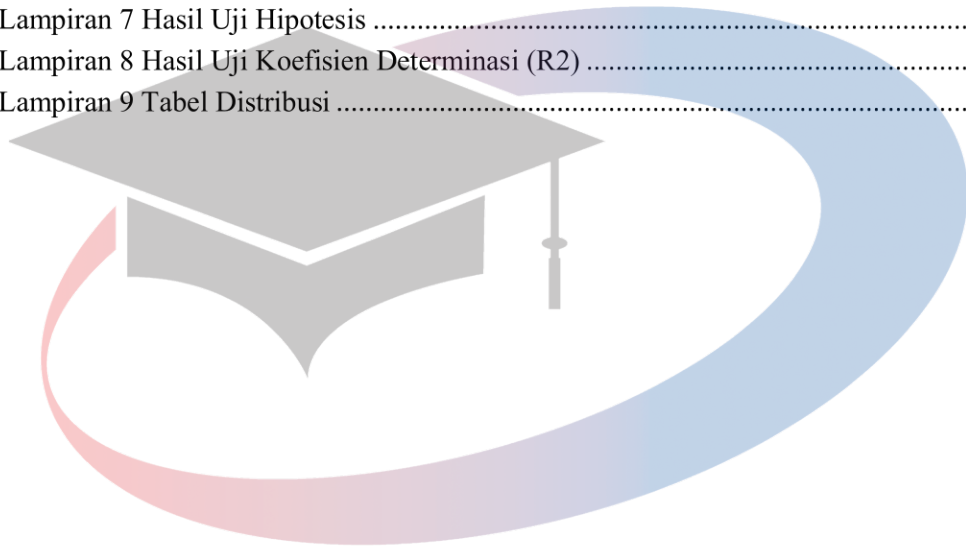
# UNIVERSITAS MIKROSKIL





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN .....	58
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	61
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	72
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	79
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80
Lampiran 9 Tabel Distribusi .....	80



# UNIVERSITAS MIKROSKIL