

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI TERASWARA COFFESHOP SIDODADI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH

**DHEA IMELDA RISKI
19.012.00.189**

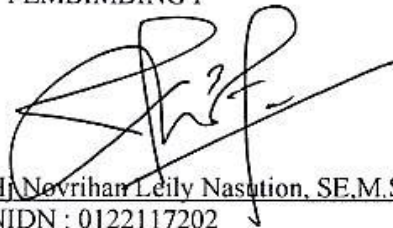
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DHEA IMELDA RISKI
NPM : 19.012.00.189
PROGRAM STUDI : SI-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, PROMOSI DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
TERASWARA COFFESHOP SIDODADI

RANTAUPRAPAT, JULI 2023

PEMBIMBING I



H. Novrihan Leily Nasution, SE.M.Si
NIDN : 0122117202

PEMBIMBING II



Nur Ainun Gulo, S.Pd.I, M.Pd
NIDN : 0105058301

Menyetujui :



Pristiyono, SE., M.Si
NIDN.0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



Abd. Halim, SE., M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : DHEA IMELDA RISKI
NPM : 19.012.00.189
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, PROMOSI DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
TERASWARA COFFESHOP SIDODADI

Dengan ini Penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan



DHEA IMELDA RISKI

ABSTRAK

DHEA IMELDA RISKI. NPM. 19.012.00.189. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TERASWARA COFFESHOP SIDODADI, 2023. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TERASWARA COFFESHOP SIDODADI. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan disebar kepada 60 sampel penelitian yaitu pelanggan teraswara. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20. Teknik pengujian data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi uji validitas dan reabilitas, Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan Pengujian secara parsial dan simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($2,531 > 2,004$), harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($3,934 > 2,004$), promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($3,095 > 2,004$), fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($3,594 > 2,004$), secara simultan kualitas pelayanan, harga, promosi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai F hitung $>$ F tabel ($71,505 > 2,38$)

**Kata Kunci : KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI ,FASILITAS
DAN KEPUASAN PELANGGAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas segala kemudahan yang Allah SWT berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen pada Universitas Labuhanbatu.

Skripsi yang penulis susun memiliki judul yaitu “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TERASWARA COFFESHOP SIDODADI**”

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.SI, Ph.D, Selaku Rektor Universitas
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abd. Halim, SE, M.Si Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Ibu Hj Novrihan Leily Nasution, SE,M.Si , selaku pembimbing I yang sudah banyak membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penyusunan

5. Ibu Nur'Ainun Gulo, S.Pd.I, M.Pd, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas labuhanbatu.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis terkhusus rida ayu, siska novita, sinta kurnia, maria dan seluruhnya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan Khususnya dibidang studi Manajemen.

Rantauprapat, Juli 2023

Peneliti,



DHEA IMELDA RISKI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Uraian Teori	13
C. Kerangka Konseptual	34
D. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
1. Lokasi Penelitian	35
2. Waktu Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
C. Definisi Operasional Variabel.....	37
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Uji Instrumen Penelitian.....	40
G. Metode Analisis Data	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	46
2. Hasil Deskriptif Responden.....	52
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas)	60
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t, Uji f dan Koefisien Determinan)	65

B. Pembahasan.....	70
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN KUESIONER.....	79

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	37

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	84