

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KUE BOLU ENAK
PENGASINAN DI DEPOK**

TUGAS AKHIR

Oleh :

MUHAMAD IQLIL FIRAS S

183112340450034



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KUE BOLU ENAK
PENGASINAN DI DEPOK**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh :

MUHAMAD IQLIL FIRAS S

183112340450034



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KUE BOLU ENAK PENGASINAN DI DEPOK

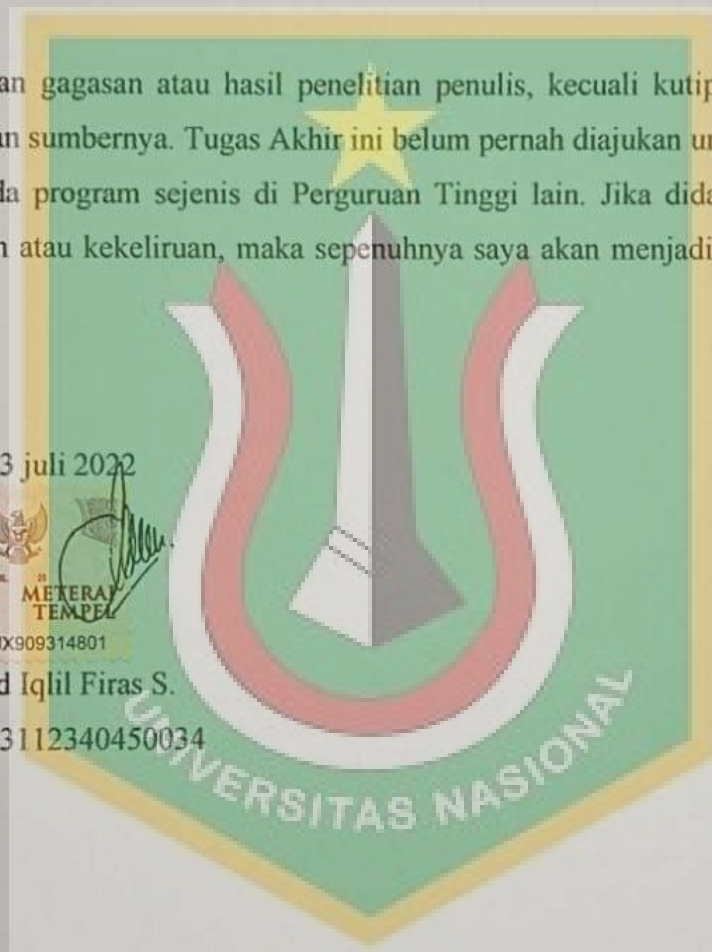
Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Depok, 13 juli 2022



Muhamad Iqlil Firas S.

NPM: 183112340450034



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASANKONSUMEN PADA TOKO
KUE BOLU ENAK PENGASINAN DI
DEPOK

Nama Mahasiswa : MUHAMAD IQLIL FIRAS S.

Nomor Pokok : 183112340450034

Program Studi : PARIWISATA



Depok, 13 juli 2022

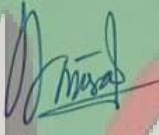
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO
KUE BOLU ENAK PENGASINAN DI
DEPOK
Nama Mahasiswa : MUHAMAD IQLIL FIRAS S.
Nomor Pokok : 183112340450034
Program Studi : PARIWISATA

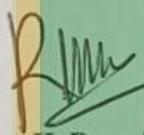
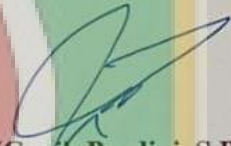
Diterima dan disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

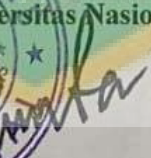

Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,MM


Penguji 1, Penguji 2,

(Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par) (Gagih Pradini, S.Par., M.M.)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional


Kumba Diggowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D



Depok, 13 juli 2022

Tanggal Lulus: 30 agustus 2022

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak Pengasinan di Depok

Oleh:

Muhamad Iqlil Firas S

183112340450034

Tugas Akhir dibawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,MM

Toko Kue Bolu Enak Pengasinan adalah toko kue yang berlokasi strategis di Kawasan Padat penduduk Depok, berada di Ruko Griya Asri Sawangan, Jl. Raya Pengasinan, Sawangan, Depok. Penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Konsumen pada Toko Kue Bolu Enak Pengasinan di Depok. Dalam pengambilan sampel guna studi ini mengenakan Purposive Sampling. Data yang diambil dalam penelitian ini melalui data primer dengan metode menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan yakni uji-uji yang terdapat di SPSS 23. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi memiliki hasil yang positif serta signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kue Bolu Enak Pengasinan di Depok.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Analysis of Service Quality, Price and Promotion of Consumer Satisfaction at the Toko Kue Bolu Enak Pengasinan in Depok

By:

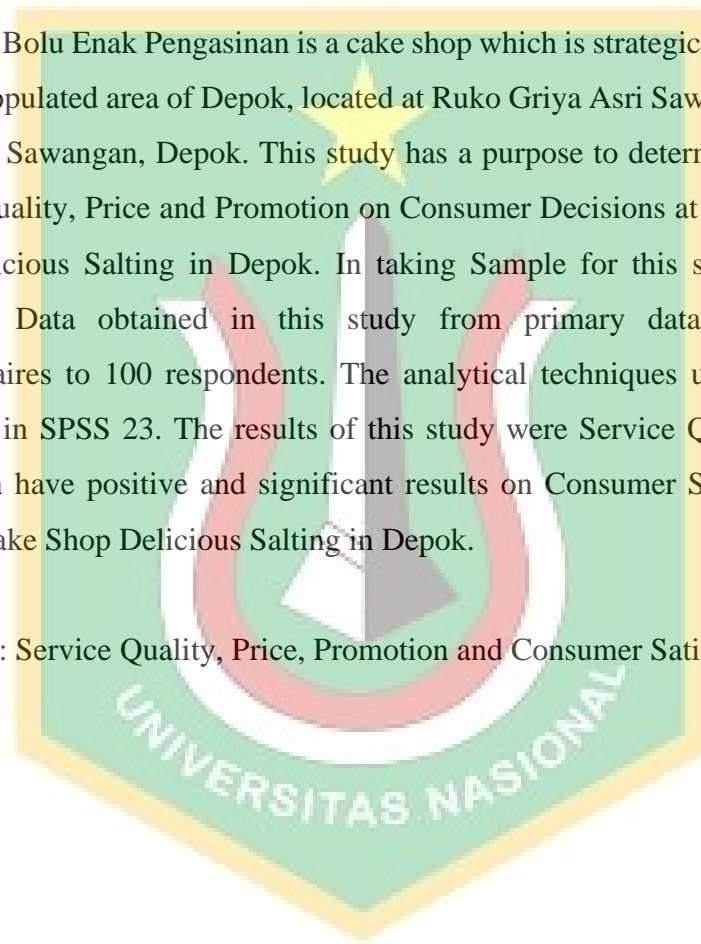
Muhammad Iqlil Firas S

183112340450034

Final Project under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,MM

Toko Kue Bolu Enak Pengasinan is a cake shop which is strategically located in the densely populated area of Depok, located at Ruko Griya Asri Sawangan, Jl. Salting Kingdom, Sawangan, Depok. This study has a purpose to determine the effect of Service Quality, Price and Promotion on Consumer Decisions at the Sponge Cake Shop Delicious Salting in Depok. In taking Sample for this study by targeted sampling. Data obtained in this study from primary data by distributing questionnaires to 100 respondents. The analytical techniques used are the tests contained in SPSS 23. The results of this study were Service Quality, Price and Promotion have positive and significant results on Consumer Satisfaction at the Sponge Cake Shop Delicious Salting in Depok.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion and Consumer Satisfaction.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Muhamad Iqlil Firas S
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Lumajang, 23 Januari 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Perum Bumi Sawangan Indah 2, jl Akmaliyah Raya Blok D3/No72, RT12/RW10, Pengasinan, Sawangan, Depok.
5. No. Handphone : 085156445363
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : firaskow@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDIT Roudhatul Jannah
2. 2012 – 2015 : SMP Muhammadiyah 19
3. 2015 – 2018 : SMK Negri 2 Depok



Depok, 13 juli 2022

Muhamad Iqlil Firas S

183112340450034

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada toko kue bolu enak Pengasinan di Depok**” sebagai untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Pariwisata Universitas Nasional.

Dalam penyusunan penulisan penelitian ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan batuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, SE., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini. S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Anisa Putri kusumaningrum, S.ST.Par., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan ilmu dalam memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Pariwisata Universitas Nasional.
7. Kedua orang tua saya tercinta : Heru Cahyono dan Zunnuraini atas doa restu, kasih sayang, didikan dan arahan, dorongan semangat dan motivasi, perhatian, dukungan finansial, serta kesabaran kepada penulis selama ini.
8. Pihak Manajemen Toko kue bolu enak pengasinan yang telah mengijinkan dan membantu penulis untuk melakukan survey penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
9. Rekan- rekan seperjuangan Tourism 2018 sampai saat ini, terima kasih atas

dukungan dan hari – hari yang sudah kita lalui bersama hingga detik ini.

10. Diri saya sendiri, khususnya yang telah mampu untuk terus berjuang, tidak mengenal lelah untuk selalu bangkit dan semangat mengejar impian yang ingin dicapai.

Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk generasi selanjutnya dan dapat mengembangkan penulisan ini.



Depok, 17 Oktober 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Muhamad Iqlil Firas S.", is written over the printed name.

Muhamad Iqlil Firas S

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	10
1. Pengertian Pemasaran.....	10
2. Harga	11
3. Promosi.....	18
4. Kualitas Pelayanan	22
5. Kepuasan Pelanggan.....	25
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	29
C. Penelitian Terdahulu	30
D. Kerangka Analisis.....	32
E. Hipotesis	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN	34
A. Objek Penelitian	34
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	35
C. Data Penelitian	35

1. Sumber Data dan Jenis Data.....	35
2. Populasi dan Sampel.	36
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	39
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	42
G. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	43
1. Analisis Regresi Linear Berganda	43
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Uji Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Data Penelitian	48
2. Karakteristik Responden	48
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
BAB V.....	77
KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran penelitian.....	28
Gambar 4.1 Diagram Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.2 Diagram Presentase Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Gambar 4.3 Diagram Presentase Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.4 Diagram Presentase Berdasarkan Pendapatan atau Penghasilan.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel.1.1 Data Outlet Toko Kue Bolu Enak.....	4
Tabel.1.2 Daftar Harga Toko Kue Bolu Enak.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Kuesioner.....	34
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	35
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.4 Karakter Responden Berdasarkan Pendapatan atau Penghasilan.....	53
Tabel 4.5 Kategori berdasarkan nilai rata rata.....	55
Tabel 4.6 Hasil deskriptif tiga variabel dalam penelitian	55
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif X1 Kualitas pelayanan.....	59
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif X2 Harga.....	60
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif X3 Promosi.....	61
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Y kepuasan pelanggan.....	61
Table 4.11 Hasil Uji Validitas.....	62
Table 4.12 Reliability X1, X2, X3,Y.....	65
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi.....	67
Table 4.16 Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.17 Uji F.....	70
Tabel 4.18 R2.....	71
Tabel 4.19 UJI T.....	72
Tabel 4.20 Hasil uji hipotesis penelitian X1, X2, X3 dan Y.....	73
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regrasi Linier Berganda	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden.....	84
Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel	93
Lampiran 3 Output SPSS	116
Lampiran 4 Turnitin	135
Lampiran 5 logbook bimbingan	

