

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL MR. BEE SPEED JAKARTA**

TUGAS AKHIR

SENDY BRYAN SYAHPUTRA

193402416449



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL MR. BEE SPEED JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Oleh :

Oleh:

SENDY BRYAN SYAHPUTRA

193402416449



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN

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

PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MR. BEE SPEED JAKARTA

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 di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta , 08 Agustus 2023



SENDY BRYAN SYAHPUTRA

NPM: 193402416449

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MR. BEE SPEED JAKARTA.**

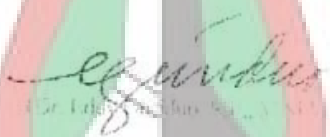
Nama Mahasiswa : **Sendy Bryan Syahputra**


Nomor Pokok Mahasiswa : **193402416449**


Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


Ketua Penguji, Anggota / Penguji


Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.


Atsari Sujud, S.E., M.M.



Kumba Digdowiseiso, SE, M.App.Ec, Ph.D

Jakarta, Agustus 2023

Tanggal Lulus : 18 Agustus 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MR. BEE SPEED JAKARTA.**

Nama Mahasiswa : **SENDY BRYAN SYAHPUTRA**

Nomor Pokok Mahasiswa : **193402416449**

Program Studi : **MANAJEMEN**



Dr. Resti Hardini , SE.,M.Si.

Jakarta , Agustus 2023

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MR. BEE SPEED JAKARTA

Oleh:
SENDY BRYAN SYAHPUTRA
NPM : 193402416449

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini adalah hasil penelitian mengenai Pengaruh Promosi, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mr. Bee Speed. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis data beberapa pengujian yaitu uji instrument, uji asumsi klasik, uji kelayakan model, analisis liner berganda dan pengujian hipotesis t, subjek penelitian ini adalah pembeli Bengkel Mr. Bee Speed dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah dengan alat bantu SPSS 23. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang diperlihatkan pada tabel coefficient dalam model persamaan regresi. Hasil uji kelayakan model yang diperlihatkan dengan nilai signifikan yang mengartikan model pada penelitian ini layak digunakan berdasarkan nilai signifikan yang diperoleh. Hasil kesimpulan hipotesis dengan uji t diperoleh nilai signifikan pada variabel promosi, variabel harga, dan pada variabel lokasi. Maka dapat dinyatakan ketiga variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Promosi, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF PROMOTION, PRICE, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT MR. BEE SPEED JAKARTA

By:
SENDY BRYAN SYAHPUTRA
NPM : 193402416449

The final assignment under the guidance of Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

This research is the result of research on the Effect of Promotion, Price, and Location on Customer Satisfaction at Mr. Workshop. Bee Speed. The research method used is quantitative method. The method of analysis using descriptive analysis and inferential analysis. Data analysis of several tests, namely instrument test, classical assumption test, model feasibility test, multiple liner analysis and hypothesis testing t, the subject of this research is the buyer of Mr. Workshop. Bee Speed with data collection method through a questionnaire. The primary data was obtained by distributing questionnaires and processed using SPSS 23. The results of the regression analysis in this study showed a positive and significant influence on customer satisfaction, which is shown in the coefficient table in the regression equation model. The results of the model feasibility test are shown with a significant value which means the model in this study is feasible to use based on the significant value obtained. The results of the conclusion of the hypothesis with the t test obtained significant values for the promotion variable, the price variable, and the location variable. So it can be stated that the three independent variables have a significant influence on the dependent variable, namely customer satisfaction.

Keywords: Promotion, Price, Location, and Customer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA PRIBADI

1. Nama : Sedy Bryan Syahputra
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 24 Agustus 2001
3. Agama : Islam
4. Alamat : Jl. Penegak VI No.15, RT 016. RW 003, Palmeriam, Matraman, Jakarta Timur, DKI Jakarta 13140
5. No. Handphone : 081295336556
6. E-Mail : sendysyahputra124@gmail.com
7. Status : Belum Menikah
8. Kewarganegaraan : Indonesia

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2004 - 2005 : TK Ar-Raffah
2. 2007 - 2013 : SD N 03 Pagi Jakarta Selatan
3. 2014 - 2016 : SMP N 57 Jakarta Selatan
4. 2016 - 2019 : SMK Jaya Wisata 1 Jakarta Pusat
5. 2019 – Sekarang : Universitas Nasional

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan nikmat serta anugrahnya yang tiada batas sehingga tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Harga, Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”**. Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Bidang Konsentrasi Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari berbagai hambatan serta rintangan yang dihadapi. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala bentuk hambatan dan rintangan yang dihadapi dapat diatasi. Oleh karena itu, peneliti dengan tulus hati ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., 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. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan memberikan arahan serta bimbingannya dalam penulisan tugas akhir serta telah memotivasi penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Segenap jajaran dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah berkenan membina, memberikan ilmu, dan memberikan dukungan serta menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

7. Kedua orang tua penulis yang tersayang, Bapak Supriyanto dan Ibu Susi Handayani yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi, nasehat dan perhatian yang semua itu bertujuan agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan cepat dan tepat waktu.
8. Kepada sahabat penulis Ali, Haqiqi, dan Aldy yang telah berbagi suka maupun duka selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga akhirnya penulis lulus.
9. Kepada saudara kandung penulis, Putri Diva Vetsya, dan Muhammad Rifqi Burhan yang telah memberikan dukungan moral dan materil dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada Anggita Pusparini Salsabilah yang telah memberikan segala dukungannya dalam berbagai bentuk selama penulisan skripsi ini berlangsung.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah Subhanahu Wata'ala penulis menyadari masih banyak kekurangandalam penyusunan tugas akhir ini baik dalam teknik penyusunan maupun dalam pembahasan. Demi kesempurnaan tugas akhir ini penulis tidak menutup diri dari adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti kepada pihak yang membutuhkan. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,



SENDY BRYAN SYAHPUTRA

193402416449

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
A. Manajemen Pemasaran	6
1. Manajemen Pemasaran	6
2. Kepuasan Pelanggan	10
3. Promosi	13
4. Harga	15
5. Lokasi	18
B. Keterkaitan Variabel Antar Variabel Penelitian	20
1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	20
2. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	20
3. Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	21
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujuan Penelitian	21
D. Kerangka Analisis	24
E. Hipotesis	25
BAB III	METODE PENELITIAN
A. Objek Penelitian	26
B. Data Penelitian	26
1. Sumber Data dan Jenis Data	26
2. Populasi dan Sampel	26
3. Metode dan alat Pengumpulan Data	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	30
1. Metode Analisis	30

2. Uji Instrumen	31
3. Uji Asumsi Klasik.....	31
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	33
5. Uji Kelayakan Model	33
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	33
b. Uji F	34
6. Uji Hipotesis t	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	37
1. Deskripsi Data Penelitian	37
2. Sejarah Singkat Perusahaan	37
3. Karakteristik Responden	37
4. Analisis Deskriptif	43
5. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	49
B. Pembahasan	63
1. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	63
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA	67
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Bengkel Mr. Bee Speed	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala likert	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	42
Tabel 4.6 Skala Likert	44
Tabel 4.7 Deskriptif Mean Variable Promosi (X_1)	44
Tabel 4.8 Deskriptif Mean Variable Harga (X_2).....	46
Tabel 4.9 Deskriptif Mean Variable Lokasi (X_3).....	47
Tabel 4.10 Deskriptif Mean Variable Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Promosi (X_1)	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Lokasi (X_3).....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.16 Output Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.17 Output Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.18 Output Hasil Uji Heterokedastisitas.....	57
Tabel 4.19 Output Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.20 Output Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.21 Output Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.22 Output Koefisien Determinasi (R^2).....	61
Tabel 4.23 Output Uji Hipotesis (Uji t)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	24
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	42
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	42

