

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KENYAMANAN TOKO,
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (SURVEI PELANGGAN PADA RAMAYANA
DEPARTMENT STORE MAL BLOK M)**

ANUGRAH AMAR MA'ARUF

8215128209



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, STORE
CONVENIENCE, SALES PROMOTION TOWARD
CUSTOMER SATISFACTION (SURVEY CUSTOMER IN
RAMAYANA DEPARTMENT STORE MAL BLOK M)**

ANUGRAH AMAR MA'ARUF

8215128209



**This Thesis is Written as a Part of The Requirements for Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

ABSTRAK

ANUGRAH AMAR MA'ARUF. Pengaruh Kualitas Produk, Kenyamanan Toko, dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Ramayana *Department Store* Mal Blok M). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menguji secara empiris pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Ramayana *Department Store* Mal Blok M, (2) menguji secara empiris pengaruh kenyamanan toko terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Ramayana *Department Store* Mal Blok M., (3) menguji secara empiris pengaruh promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Ramayana *Department Store* Mal Blok M. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang pernah berbelanja atau melakukan transaksi minimal tiga kali atau lebih dalam kurun waktu 6 bulan terakhir dari waktu penelitian dilakukan. Alat analisis data menggunakan SPSS versi 22 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan dari segi kualitas produk, kenyamanan toko, dan promosi penjualan yang menyebabkan kurangnya kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) adanya pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, (2) adanya pengaruh dari kenyamanan toko terhadap kepuasan pelanggan, (3) adanya pengaruh dari promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, kenyamanan toko, promosi penjualan, dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

ANUGRAH AMAR MA'ARUF. Pengaruh Kualitas Produk, Kenyamanan Toko, dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Ramayana *Department Store* Mal Blok M). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017.

The purpose of this study was to: (1) to test empirically the influence of product quality toward customer satisfaction on visitors Ramayana Department Store Mal Blok M, (2) to test empirically the influence of store convenience toward customer satisfaction on visitors Ramayana Department Store Mal Blok M, (3) to test empirically the influence of sales promotion toward customer satisfaction on visitors Ramayana Department Store Mal Blok M. Methods of data collection using the survey method with instrument in the form of questionnaires. The object of this research was 200 respondents who have ever shopped or transactions conducted at least three times or more within a period of 6 months from the time of the study. The data analysis tools using SPSS version 22 for processing and analyzing research data. The result of descriptive test shows that product quality, store convenience, and sales promotion of Ramayana Department Store Mal Blok M still less so that customer satisfaction also less. The hypothesis test shows: (1) there is influence between product quality toward customer satisfaction, (2) there is influence between store convenience toward customer satisfaction, (3) there is influence between sales promotion toward customer satisfaction.

Keywords: product quality, store convenience, sales promotion, customer satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		14-2-2017
2. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, M.M</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Sekretaris		16-2-2017
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		8-2-2017
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		8-2-2017
5. <u>Rahmi, SE, M.S.M</u> NIDK. 8807100016	Pembimbing II		13-2-2017

Tanggal Lulus : 8-2-2017
.....

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Februari 2017

Yang membuat pernyataan



Anugrah Amat Ma'aruf

No.Reg 8215128209

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kenyamanan Toko, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pengunjung Ramayana *Department Store* Mal Blok M)”. Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu peneliti, terutama kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 atas kesediaannya dalam membimbing dan memberikan saran kepada peneliti.
2. Rahmi, S.E., M.S.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam penulisan dan selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Usep Suhud, M.Si, Ph.D., dan Agung Kresnamurti Rivai P, M.M., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
6. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti.

7. Seluruh staff dan karyawan UNJ yang telah banyak membantu penulis selama menempuh kegiatan akademik di Universitas Negeri Jakarta.
8. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda Nasril dan Ibunda Maiyeni selaku orang tua peneliti serta kakanda tercinta Prima Mentari, yang telah melimpahkan segala perhatian, kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tiada hentinya dipanjatkan untuk peneliti selama ini.
9. Om Suharto, Uncu Reni, Onen, Mama, saudara-saudara dari ibu dan ayah, terima kasih banyak atas perhatian, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan baik secara materil maupun non materil serta doa yang dipanjatkan untuk peneliti selama ini.
10. Rara Ningrum, terima kasih banyak atas kesetiaannya menemani peneliti dari awal perkuliahan hingga peneliti berhasil menyelesaikan studi di Universitas Negeri Jakarta dengan segala perhatian, semangat, dan do'a yang dipanjatkan kepada peneliti selama ini.
11. Zaki Farodis, partner skripsi di kelas Non reg A yang telah bersama-sama berjuang dengan keras dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Para sahabat terdahsyat Ali Afief Kurniadi, Tri Putra Septianto, Rizka Desi Wulandari, Raymita Hendari, Wahyu Ilahi, Bagus Prasetyo, Taufik Ade, Arya Dirgantara, dan Wisnu Satrio Pambudi terima kasih banyak atas bantuan dan kebaikan kalian karena sudah menjadi sahabat terbaik selama kuliah, selalu memberikan motivasi dan dukungan penuh kepada peneliti.
13. Teman-teman Manajemen 2012 terkhusus untuk kelas non reg A 2012 terima kasih atas kebaikan kalian selama masa perkuliahan.

14. Teman-teman dan dosen pembimbing Hartmut Bapak Dr. Karuniana Dianta Sebayang, S.IP, M.E., Ali Afief Kurniadi, Annisa Chandra Riyani, Elmia Nafisah, David Yitzack Pattiruhu, Nurlita Putri, Rahma Aulia, Toni Eka Putra, Tri Putra Septianto, Wisnu Satrio Pambudi, dan Zaki Farodis yang telah memberikan pengalaman dan kenangan yang luar biasa dalam beasiswa kunjungan belajar ke Jerman.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan dalam skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian berikutnya. Penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Februari 2017,

Penulis