

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KAFE DONAT DI PONDOK INDAH MALL
JAKARTA**

**FARAH ANASTASIA
8215112363**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2015

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, PRICE, AND PROMOTION TOWARD CUSTOMER SATISFACTION CAFE DOUGHNUT AT PONDOK INDAH MALL JAKARTA

**FARAH ANASTASIA
8215112363**



This is Written As One of The Requirements for Getting a Bachelor Degree of Economics

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

MARKETING CONCENTRATION

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2015

ABSTRAK

Farah Anastasia, 2015; Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Donat Di Pondok Indah Mall Jakarta . Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.Si, Ph.D

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen Kafe Donat di Pondok Indah Mall, 2) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Kafe Donat di Pondok Indah Mall, 3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara harga dengan kepuasan konsumen Kafe Donat di Pondok Indah Mall, dan 4) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara promosi dengan kepuasan konsumen Kafe Donat di Pondok Indah Mall. Objek penelitian ini adalah 258 responden yang telah atau sedang mengunjungi Kafe Donat di Pondok Indah Mall Jakarta . Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan dari segi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada Pasar Santa yang menyebabkan kurangnya kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen 2) adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen 3) adanya pengaruh yang signifikan dari harga terhadap kepuasan konsumen 4) adanya pengaruh yang signifikan dari promosi terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, promosi, kepuasan konsumen, Kafe donat Pondok Indah Mall

ABSTRACT

Farah Anastasia, 2015; The Influence of Product Quality, Service Quality, Price and Promotion Toward Customer Satisfaction Cafe Doughnut At Pondok Indah Mall Jakarta. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, M.si, Ph.D

The purpose of this research are: 1) To know the influence of product quality toward customer satisfaction Cafe Doughnut at Pondok Indah Mall Jakarta, 2) To know the influence of service quality toward customer customer satisfaction Cafe Doughnut at Pondok Indah Mall Jakarta, 3) To know the influence of price toward customer customer satisfaction Cafe Doughnut at Pondok Indah Mall Jakarta, 4) To know the influence of promotion toward customer satisfaction Cafe Doughnut at Pondok Indah Mall Jakarta. Object of the research consist of 258 of respondent that already visiting Cafe Doughnut at Pondok Indah Mall Jakarta. The result of decriptive test shows that product quality, service quality, price and promotion of Pasar Santa still less so taht customer satisfaction also less. The hypothesis test shows: 1) there is significant influence between product quality toward customer satisfaction. 2) there is significant influence between service quality toward customer satisfaction. 3) there is significant influence between price toward customer satisfaction. 4) there is significant influence between promotion toward customer satisfaction.

Keyword: product quality, service quality, price, promotion, customer satisfaction, Cafe Doughnut Pondok Indah Mall Jakarta

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>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		3/2/2016
2. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Sekretaris		28/1/2016
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		3/2/2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		2/2/2016
5. <u>Usep Suhud, M.Si. Ph.D</u> NIP. 19720212 200812 1 001 Tanggal Lulus : 13 Januari 2016	Pembimbing II		28/1/2016

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, Januari 2016

Yang membuat pernyataan



Farah Anastasia

No.Reg 8215112363

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Kedua orang tua penulis Chandra Wyanda Barnas dan (Alm) Dessy F Surentu, serta kakak Rio Nugeraha Barnas, yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materil serta menjadi penyemangat dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
3. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II.
4. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi.
5. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Umi Mardiyati, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Penguji dan Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
8. Staff jurusan Manajemen yang telah banyak membantu dalam urusan administrasi. Bantuan yang diberikan sangat membantu penulis.
9. Andre yang setia menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini. Serta

teman seperjuangan Krisna Hendrianto, Telly, Andari Olga Julia, Andrianto Prasetya, Listya Resmi Tinamora, Fitra Ramadhani yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan teman jurusan Manajemen Reguler B 2011 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

10. Sahabat dekat penulis Mentari Rachmawati, Febi Amelia, Claudia Carmelita, Riznita Nuraisyah, Tea Pertiwi, Ella Ihwanty, Diani Sartika, Syariyah dan Tasya yang terus memberikan semangat, doa, dan motivasi kepada peneliti.
11. Teman-Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Januari 2016,

Farah Anastasia