

**PENGARUH *PROMOTION* DAN *PRODUCT ATTRIBUTE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION CIMORY YOGHURT
DRINK* DENGAN *BUYING DECISION* SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

**FELIANITA MAYA SAPUTRI
8215132295**



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

***THE INFLUENCE OF PROMOTION AND PRODUCT
ATTRIBUTE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION WITH
BUYING DECISION AS INTERVENING***

**FELIANITA MAYA SAPUTRI
8215132295**



***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of
Economics on Faculty of Economics State Univerisity of Jakarta***

***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

Felianita Maya Saputri, 2017; Pengaruh *Promotion* dan *Product Attribute Product* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Buying Decision* sebagai *intervening* . Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Basrah Saidani M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah:1) Untuk mengetahui apakah *promotion* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* produk *Cimory Yoghurt Drink*. 2) Untuk mengetahui apakah *product attribute* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* produk *cimory yoghurt drink*. 3) Untuk mengetahui apakah *promotion* berpengaruh terhadap *buying decision*. 4) Untuk mengetahui apakah *product attribute* berpengaruh terhadap *buying decision*. 5) Untuk mengetahui apakah *buying decision* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* produk. 6) Untuk mengetahui pengaruh *promotion* terhadap *customer satisfaction* melalui *buying decision* sebagai variabel *intervening*. 7) Untuk mengetahui pengaruh *product attribute* terhadap *customer satisfaction* melalui *buying decision* sebagai variabel *intervening* .

Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 236 responden yang pernah membeli dan mengonsumsi *Cimory Yoghurt Drink*. Analisis data menggunakan Lisrel dan SPSS.

Kata kunci: *promotion, product attribute, buying decision, customer satisfaction, Cimory Yoghurt Drink.*

ABSTRACT

Felianita Maya Saputri, 2017: The Influence of Promotion and Product Attribute Product to Customer Satisfaction with Buying Decision as Intervening. Thesis, Jakarta: Management Concentration Marketing, Management Studies Program, Management Department, Faculty of Economics, Jakarta State University. Counseling Team: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Basrah Saidani M.Si

The purpose of this study are: 1) To know whether promotion affects Customer Satisfaction product Cimory Yoghurt Drink. 2) To know whether the product attribute effect on customer satisfaction product cimory yoghurt drink. 3) To know whether promotion has an effect on buying decision. 4) To know whether the product attribute has an effect on buying decision. 5) To know whether buying decision influences customer satisfaction product. 6) To know influence of promotion to customer satisfaction through buying decision as intervening variable. 7) To know the effect of product attribute to customer satisfaction through buying decision as intervening variable.

Methods of data collection using survey method with the instrument of questionnaire. Objek of this research is 236 respondents who had bought and consumed Cimory Yoghurt Drink. Data analysis using Lisrel and SPSS.



Keywords: *promotion, product attribute, buying decision, customer satisfaction, cimory yoghurt drink.*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua Penguji		9 Agustus 2018
2. <u>Rahmi, SE, MSM</u> NIP. 19830501 201803 2 001	Sekretaris		10 Agustus 2018
3. <u>Ika Febrilia, SE, MM</u> NIP.19870209 201504 2 001	Penguji Ahli	^{al/} 	9 Agustus 2018
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I	^{al/} 	9 Agustus 2018
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing II		9 Agustus 2018

Tanggal Lulus: 9 Agustus 2018

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Felianita Maya Saputri

No. Reg: 8215132295

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Barang siapa yang memudahkan urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkan
urusannya di dunia dan di akhirat

(HR. Muslim)

Jadikan orang tuamu raja, maka rezekimu seperti rezeki raja

(Peneliti)

Sayangi ibumu, dan bahagiakanlah ibumu selagi ada waktu. Insha Allah rezeki
dan urusannya dipermudah, untuk anak yang berniat membahagiakan ibunya
sendiri.

(Peneliti)

Sebuah persembahan untuk yang tercinta,

Ibuku tercinta Marsiti, yang mengajarkanku tentang semangat dalam menjalani
hidup, pantang menyerah dan mandiri, sehingga membuat aku bisa menjadi
seperti sekarang ini, serta untuk bulik Suliyah yang aku anggap seperti ibu kedua
ku yang membuat aku juga bisa seperti sekarang ini.

KATA PENGANTAR

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

1. Dr. Mohamad Rizan SE., M.M selaku Dosen Pembimbing I
2. Basrah Saidani. M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Andrian Haro S.Si., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
6. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayah dan Ibu tercinta selaku orang tua peneliti yaitu Bpk. Gono Saputro dan Ibu Yati
7. Para sahabat-sahabat peneliti yang terus mendukung selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta yaitu Dwi Safitri, Disty Novanti, Dinda Ayu Puspita, Dinda Putri Amalia, Elsyana Purnama Sari, Erlangga Oktafianto, dan Fajri Rizky Pratama.

8. Seluruh anggota kelas Manajemen B 2013 yang sama-sama berjuang belajar dan memberikan banyak pengalaman dan kenangan dari semester awal sampai semester akhir serta memberikan dukungan kepada peneliti.
9. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2013 yang sama-sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti.
10. Teman seperjuang peneliti yang bersama-sama saling mendukung yaitu Maesaroh dan DistyNovanti.
11. Sahabat-sahabat peneliti yang lain yang selalu memberikan semangat dan dukungan yaitu Deasy Dwi Yulaindini, Damayanti Rindasari, Nur Khairunisa Rahma, Septiani dan Yunita Indah Sari.
12. Juga untuk seluruh keluarga besar peneliti.

Jakarta, Agustus 2018