

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
PENGUNAAN JASA SIDIK JARI PADA PERUSAHAAN JaPo
GABINDO DISURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

M Zainal Arifin

15116004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2019



**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
PENGUNAAN JASA SIDIK JARI PADA PERUSAHAAN JaPo
GABINDO DISURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

M Zainal Arifin

15116004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2019



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M Zainal Arifin
NPM : 15116004
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
JudulSkripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen dalam penggunaan jasa sidik jari pada perusahaan Japo
Gabindo di Surabaya

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 Juli 2019



(V. Ratna Inggawati, SE, MM)

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal : 18 Juli 2019



(LilikIndrawati, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA SIDIK JARI
PADA PERUSAHAAN Japo DIGABINDO

Telah diuji dan dipertahankan didepan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Jurusan Manajemen

Pada Hari Jumat, Tanggal 02 Agustus 2019

Disusunoleh:



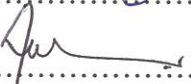
Nama : M Zainal Arifin

NPM : 15116004

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

- | | | |
|----------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Lilik Indrawati, SE, MM | (Ketua) |  |
| 2. Thyophoida WSP, SE, MM | (Anggota I) |  |
| 3. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M | (Anggota II) |  |

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh M Zainal Arifin dengan NPM 15116004

Telah diuji pada 18 Juli 2019

dinyatakan LULUS oleh:



Ketua Tim Penguji:



(Lilik Indrawati, SE., MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

(Thyophoida WSP, SE., MM)

Ketua Program Studi Manajemen




(Lilik Indrawati, SE., MM)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M Zainal Arifin
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Alamat Asli : Ds Kalirong RT / RW 004/003 Kel Kalirong Kec Tarokan
Kab Kediri
No Identitas (KTP) : 3506201512940003

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya 18 Juli 2019



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT. Tuhan seluruh alam, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat terus berjuang dalam penyusunan skripsi ini. Dan tidak lupa peneliti panjatkan sholawat serta salam kepada Nabi junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan Skripsi yang berjudul PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA SIDIK JARI PADA PERUSAHAAN JaPo GABINDO DISURABAYA.

Dalam penyelesaian Skripsi ini penulis juga dibantu oleh beberapa pihak, oleh karena itu pada kali ini peneliti patut mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Thyophoida W.S.P, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan sebagai dosen wali yang telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan selama 8 (delapan) semester
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi (Kaprod) Manajemen dan telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan selama 8 (delapan) semester
4. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Yonatan dan Setiawan selaku pimpinan Japo GABINDO Surabaya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk menyusun skripsi,
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Mukson dan Ibu Sukarti, yang tidak pernah lelah memberi dukungan baik melalui do'a maupun materi. Dalam pencapaian ini seluruhnya penulis didedikasikan untuk beliau.





7. Kakak yaitu Siti Erna Wati S,Sos, yang selalu memberikan semangat.
8. Keluarga besar bogor dan nganjuk yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Ella, Dedy, Jeremy, Sony, Maria,Haris, Ester, Andy, Ronny yang telah memberikan semangat agar tidak patah semangat dalam penyusunan skripsi,
10. Teman-teman angkatan 2015 yang telah menemani hari-hari penulis selama 4 (empat) tahun perkuliahan,
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan.

Akhirnya semoga, amal baik semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT sebagai amal yang baik. Terima kasih.

Surabaya, 16 Juli 2019

Peneliti

M Zainal Arifin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR	
TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pemasaran Jasa.....	8
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.1.2. Pengertian Jasa.....	9
2.1.1.3. Pengertian Pemasaran Jasa.....	9
2.1.1.4. Karakteristik Jasa.....	8
2.1.2. Promosi.....	10





2.1.2.1	Pengertian Promosi.....	10
2.1.2.2	Tujuan Promosi.....	11
2.1.2.3	Indikator Promosi.....	11
2.1.3.	Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3.1.	Pengertian Kualitas.....	12
2.1.3.2.	Pengertian Pelayanan.....	13
2.1.3.3.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.	Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.4.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.4.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.4.3.	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4.4.	Strategi Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.4.5.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.	Pengaruh Antar Variabel.....	20
2.2.1.	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3.1.	Penelitian Arief (2017).....	21
2.3.2.	Penelitian Panjaitan dan Yuliati (2017).....	22
2.4.	Rerangka Pemikiran.....	25
2.5.	Kerangka Konseptual.....	26
2.6.	Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Objek Penelitian.....	27
3.2. Pendekatan Penelitian Dan Sumber Data.....	27
3.2.1. Pendekatan Penelitian.....	27
3.2.2. Sumber Data.....	27
3.2.2.1. Data Primer.....	27
3.2.2.1. Data Primer.....	27
3.3. Variabel Penelitian.....	28
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1. Promosi (X1).....	28
3.4.2. Kualitas Pelayanan (X2).....	29
3.4.3. Kepuasan Konsumen (Y).....	30
3.5. Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1. Populasi.....	30
3.3.2. Sampel.....	30
3.6. Metode Dan Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6.2. Teknik Analisis Data.....	33
3.6.2.1. Uji Instrumen.....	33
3.6.2.1.1. Uji Validitas.....	33
3.6.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.6.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	34
a) Uji Normalitas.....	34
b) Uji Multikolinieritas.....	35
c) Uji Heteroskedastisitas.....	36





3.6.2.3. Koefisien Determinasi / <i>Adjusted R</i> <i>Square (R²)</i>	36
3.6.2.4. Metode Regresi Linier berganda.....	37
3.6.2.5. Uji t.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
39	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
4.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan JaPo GABINDO Surabaya.....	39
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan JaPo GABINDO Surabaya.....	40
4.1.4. Jasa yang dihasilkan.....	44
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.3. Pembahasan dan Analisa Data.....	52
4.3.1. Uji Kuesioner.....	52
a) Uji Validitas.....	52
b) Uji Reliabilitas.....	53
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Multikolinieritas.....	54
c. Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56



4.3.4. Koefisien Determinasi / *Adjusted R Square* (R²).....57

4.3.6. Uji t.....58

BAB V PENUTUP.....62

5.1. Simpulan.....62

5.2. Saran.....63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	37
Tabel 4.1. Umur Responden.....	46
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4.3. Deskripsi Jawaban Responden Promosi (X1).....	49
Tabel 4.4. Deskripsi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X2).....	50
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Reabilitas.....	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi / <i>Adjusted R Square</i> (R^2).....	58
Tabel 4.12. Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2.2. Kerangkan Konseptual.....	26
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan JaPo GABINDO Surabaya.....	40
Gambar 4.2. Contoh Hasil Analisa Sidik Jari (halaman depan).....	44
Gambar 4.3. Contoh Hasil Analisa Sidik Jari (halaman belakang).....	45
Gambar 4.4. Uji Normalitas.....	54



ABSTRAK

Bisnis *analisis finger print* semakin bertumbuh dan berkembang terutama di kota Surabaya. Salah satunya Japo Gabindo yang berlokasi di jalan Dharmahusada Indah Timur M-168. Demi meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan JaPo GABINDO memberikan pelayanan yaitu merespon segala keluhan dari konsumen melalui *customer service*. Hal tersebut bertujuan untuk menjaga ikatan hubungan antara perusahaan tersebut dengan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa sidik jari pada perusahaan japo Gabindo disurabaya. Metode dalam pengambilan sampel adalah metode *purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan konsumen dari japo Gabindo disurabaya dengan syarat (1) usia minimal 17 tahun (2) Konsumen dan/atau responden yang sudah menggunakan jasa sidik jari Japo Gabindo minimal 1 kali. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 20.0 dapat dilihat semua item pernyataan valid dan semua variabel reliabel, pada hasil koefisien Determinasi dapat ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,252 yang artinya bahwa semua variabel independen yaitu promosi dan kualitas pelayanan, dapat menerangkan variabel kepuasan konsumen sebesar 25,2%, pada uji t didapatkan hasil variabel promosi ($X1$) = 0,520 < 1,98472 dengan tingkat signifikan 0,604 > 0,05 yang artinya promosi tidak berpengaruh si terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan japo Gabindo diSurabaya, variabel kualitas pelayanan ($X2$) = 5,789 > 1,98472 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,050 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan japo Gabindo diSurabaya.

Kata Kunci : *promosi, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of promotion and quality of service on customer satisfaction in the use of fingerprint services at Japo Gabindo company in Surabaya. The method in sampling is purposive sampling method by using questionnaire questions to 100 respondents who are consumers of Japo Gabindo in Surabaya with the condition (1) male or female; (2) ages 17 - 60 years; (3) Consumers and / or respondents who have used Japo GABINDO fingerprint services at least 1 time. This research was tested using Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test (Multicollinearity Test, Heterocedasticity Test and Normality Test), Multiple Linear Regression Test, Determinant Coefficient and t Test. In the t test, the results of the promotion variable (X_1) = 0.520 < 1.98472 with a significant level of $0.604 > 0.05$, which means that the promotion does not have a significant effect on customer satisfaction in Gabindo in Surabaya, the service quality variable (X_2) = 5.789 < 1.98472 with a significant level of $0.000 > 0.050$, which means that service quality has a significant effect on customer satisfaction in the Gabindo japo company in Surabaya. The researcher concluded that the promotion had no effect on customer satisfaction in Gabindo's Japo company in Surabaya, while service quality had an effect on consumer satisfaction in Gabindo's Japo company in Surabaya.

Keywords: promotion, service quality and customer satisfaction

