

**PENGARUH HARGA DAN ELECTRONIK WORD OF MOUTH (E-WOM)
TERHADAP MINAT BELI MOBIL LISTRIK DI PALEMBANG
(STUDI KASUS WULING AIR EV)**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



Disusun Oleh:

**AINUL YAQIN
2020510058**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mitra Bangunan Palembang
Nama : M ARIE
NPM : 2020510083
Program Studi : Manajemen
Pembimbing I : Roswaty, SE., M.Si
Pembimbing II : Muhammad Kurniawan DP, SE., M.Si
Tanggal Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Palembang, 5 Februari 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Roswaty, SE., M.Si

NIDN. 0219096301

Pembimbing II,

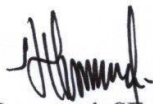


Muhammad Kurniawan DP, SE.,
M.Si

NIDN. 0202067802

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc

NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP

NIDN. 0204128602

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mitra Bangunan Palembang
Nama : M ARIE
NPM : 2020510083
Program Studi : Manajemen

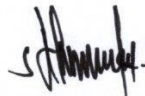
Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Ketua Penguji :



Roswaty, SE., M.Si
NIDN. 0219096301

Penguji I :



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc CFP., AFA
NIDN. 0213109401

Penguji II :



Meilin Vernonica, SE., MM., Ak., CA
NIDN. 0225058402

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc
NIDN. 0213109401



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN. 0204128602

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M ARIE
NPM : 2020510083
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketiakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 05 Februari 2024



M ARIE

NPM : 2020510083

LEMBAR REVISI

Nama : M ARIE
NPM : 2020510083
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT Mitra Bangunan Palembang

Ketua Penguji :



Roswaty, SE., M.Si
NIDN : 0219096301

Penguji I :



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc. CFP., AFA
NIDN : 0213109401

Penguji II :



Meilin Veronica, SE., MM., Ak., CA
NIDN : 0225058402

Palembang, 5 Februari 2024
Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc
NIDN. 0213109401

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan serta karunia-Nya sehingga Proposal Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Mitra Bangunan Palembang” dapat terselesaikan dengan baik. Proposal Skripsi inidisusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Indo Global Mandiri. Penulis menyadari bahwa terselesainya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. H, Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Endah Dewi Purnamasari, S.E., M.M., CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Shafiera Lazurni, S.E., M.Sc., CFP., AFA selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Roswaty, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I
5. Muhammad Kurniawan DP, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
7. Kepada Orang tuaku tercinta yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti bagi penulis serta menguatkan penulis dalam doa – doanya.
8. Sahabatku yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, semangat dan perhatian kepada penulis.

Saya menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan yang mendasar pada tugas ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kepada pembaca berkenan memberikan saran yang membangun guna memberikan koreksi pada

skripsi ini dan diadakan perbaikan untuk penulis berikutnya. Akhir kata, besar harapan saya agar skripsi ini berguna bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Palembang, Oktober 2023

M. Arie
202050083

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh setiap perusahaan menginginkan suatu keberhasilan dalam menjalankan usahannya. Tingginya persaingan yang terjadi dalam menjalankan bisnis bahan bangunan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan dan harga serta promosi yang ditawarkan pun berbeda-beda, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bisnis bahan bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT. Mitra Bangunan Palembang. Penelitian ini adalah penelitian yang berjenis kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung PT Mitra Bangunan Palembang yang berjumlah 1.590 orang sedangkan sampelnya dihitung menggunakan rumus slovin sebanyak 94 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mitra Bangunan Palembang. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mitra Bangunan Palembang. Terdapat pengaruh Promosi terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mitra Bangunan Palembang. Hasil berikutnya menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di PT. Mitra Bangunan Palembang.

Kata kunci :promosi, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research is motivated by every company wanting success in running its business. The high level of competition that occurs in running a building materials business aims to meet consumer needs. The services, prices and promotions offered are also different, so they will become distinctive characteristics and advantages for each building materials business. This research aims to find out how to analyze the influence of service quality, price and promotion on customer satisfaction at PT. Mitra Bangunan Palembang. This research is a quantitative type of research. The population of this study was all visitors to PT Mitra Bangunan Palembang, totaling 1,590 people, while the sample was calculated using the Slovin formula as many as 94 respondents. The research results show that service quality has a significant influence on customer satisfaction at PT. Mitra Bangunan Palembang. Price has a positive effect on customer satisfaction at PT.Mitra Bangunan Palembang. There is an influence of promotion on customer satisfaction at PT.Mitra Bangunan Palembang. The next results show the influence of service quality, price and promotion on customer satisfaction at PT.Mitra Bangunan Palembang.

Keywords: promotion, price, service quality, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
LEMBAR REVISI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Gambaran Umum Perusahaan	8
1.5.1 Profil Perusahaan.....	8
1.5.2 Visi Misi Perusahaan	10
1.5.2.1 Visi PT. Mitra Bangunan Palembang	10
1.5.2.2 Misi PT. Mitra Bangunan Palembang	11
1.5.2.3 Tugas dan Wewenang.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 LandasanTeori	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.1 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Pengertian Harga	16
2.1.2.1 Strategi Penyesuaian Harga	17
2.1.2.2 Jenis-Jenis Harga.....	18
2.1.2.3 Indikator Harga	18
2.1.3 Pengertian Promosi.....	19
2.1.3.1 Bauran Promosi.....	20
2.1.3.2 Tujuan Promosi	22
2.1.3.3 Indikator Promosi.....	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	30

2.4	Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Metode Penelitian	33
3.2	Jenis Penelitian	33
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.4	Populasi Penelitian.....	34
3.5	Sampel Penelitian	35
3.6	Pengukuran Variabel.....	36
3.7	Variabel Penelitian.....	37
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.9	Teknik Analisis Data	39
3.9.1	Uji Kualitas Data.....	39
3.9.1.1	Uji Validitas	39
3.9.1.2	Uji Reliabilitas	40
3.9.1.3	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.10	Uji Hipotesis.....	41
3.10.1	Uji Parsial (uji t)	41
3.10.2	Uji Simultan (Uji F).....	42
3.10.3	Uji Koefisien Korelasi (R)	43
3.10.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.11	Definisi Operasional Variabel	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Karakteristik Responden Penelitian	46
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
4.2	Analisis Deskriptif	48
4.2.1	Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan (X_1).....	48
4.2.2	Analisis Deskripsi Harga (X_2).....	49
4.2.3	Analisis Deskripsi Promosi (X_3)	49
4.2.4	Analisis Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y)	50
4.3	Uji Kualitas Data	51
4.3.1	Uji Validitas	51
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	53
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1	Uji Normalitas	54
4.4.2	Uji Multikolonieritas	55
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	56
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.6	Uji Hipotesis.....	59
4.6.1	Uji Parsial (Uji t)	59
4.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	60
4.6.3	Uji Koefisien Korelasi (Uji R)	61
4.6.4	Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	62

4.7	Pembahasan.....	63
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.7.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.7.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.7.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	71
5.2.1	Bagi PT. Mitra Bangunan Palembang	71
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Contoh Promosi PT. Mitra Bangunan Palembang	3
Gambar 2 PT. Mitra Bangunan Palembang.....	9
Gambar 3 Struktur Organisasi PT. Mitra Bangunan Palembang	10
Gambar 4 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 5 Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 6 Umur Responden	47
Gambar 7 PP- Plot Uji Normalitas	54
Gambar 8 Uji Normalitas	55
Gambar 9 Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Data Pelanggan PT. Mitra Bangunan Palembang	35
Tabel 3.2 Skor Likert	37
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2 Umur Responden	47
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan (X_1)	48
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskripsi Harga (X_2)	49
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Promosi (X_3)	50
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.7 Uji Validitas	51
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.9 Uji Multikolonieritas	56
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.11 Uji Parsial	59
Tabel 4.12 Uji Simultan	61
Tabel 4.13 Uji Koefisien Korelasi	61
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	62

