

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN PELAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT WIRATECH SURABAYA**



Oleh :

EDYANTI PUJININGRUM

NPM : 11.1.02.04842

Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2015

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN PELAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT WIRATECH SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

EDYANTI PUJININGRUM

NPM: 11.1.02.04842

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2015

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN PELAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT WIRATECH SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

EDYANTI PUJININGRUM

NPM: 11.1.02.04842


Telah dipertahankan di depan Tim penguji

Pada tanggal 06 Mei 2015

Susunan Tim Penguji:

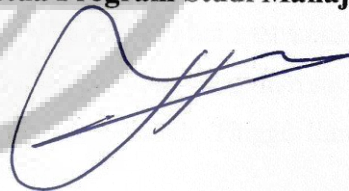
Ketua : Drs. Ec. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.
Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.
2. Dra. Tri Yuniati, M.M.

Dosen Pembimbing



Dr. Khuzaini, M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : EDYANTI PUJININGRUM

N.P.M.: 11.1.02.04842

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN PELAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT WIRATECH SURABAYA**

dan dimajukan untuk diujipada tanggal 06 Mei 2015, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 06 Mei 2015

Yang membuat pernyataan,



Edyanti Pujiningrum

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Edyanti Pujiningrum
NPM : 11.1.02.04842
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Maret 1986
Agama : Islam
Jumlah Saudara/anak : 2 / 2
Alamat Rumah : Jl Kutisari Utara 1 No. 8, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Edy Wuryanto
Alamat Rumah/Telepon : Jl Kutisari Utara 1 No. 8, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Kutisari I No. 268 Tahun 1998
2. Tamat SMP di SLTP Negeri XIII Surabaya Tahun 2001
3. Tamat SMA di SMK Kristen Petra Surabaya Tahun 2004
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
-	-	-	-	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
2009 – 2010	Kraft Foods Indonesia	Staf	Sales Promotion Girl
2010 – 2012	PIGEON	Staf	Merchandiser
2012 – Sekarang	PT Wiratech Surabaya	Staf	Admin

Dibuat dengan sebenarnya

Edyanti Pujiningrum

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pemasaran pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, diambil judul **“Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Wiratech Surabaya”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berharap lebih memahami penerapan materi *marketing mix* yang diperoleh dari bangku kuliah serta pentingnya pelayanan purna jual yang diterapkan di PT Wiratech Surabaya.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak.,CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu. Tri Yuniati, Dra. M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar meluangkan waktu dan membimbing penulis sampai dengan terselesainya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Lorensius selaku wali kelas Smx1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis

selama menjalankan studi di bangku kuliah sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Pimpinan dan seluruh pegawai PT Wiratech Surabaya, khususnya Bapak Benyamin Winaryo selaku Direktur PT Wiratech Surabaya dan seluruh pegawai PT Wiratech Surabaya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
7. Ibu dan Bapak serta segenap keluarga besarku yang menyayangiku dan selalu memberikan semangat, do'a, serta dukungan sepenuhnya.
8. Sahabat serta teman-temank lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu disini untuk motivasi, dukungan bahkan bantuan informasi setiap waktu untuk kelancaran dalam menyusun tugas skripsi

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak hal belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran demi kesempurnaan skripsi yang dibuat.

Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dari pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, April 2015

Penulis

Edyanti Pujiningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Konsep Pemasaran	7
2.1.2 Konsep Harga.....	10
2.1.3 Konsep Promosi	14
2.1.4 Konsep Pelayanan Purna Jual	18
2.1.5 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.6 Hubungan Variabel Indepen dengan Dependen.....	25
2.2 Rerangka Pemikiran.....	26

2.3 Perumusan Hipotesis	28
BAB 3 METODA PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1 Variabel	32
3.4.2 Definisi Operasional.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Uji Instrumen	36
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi	40
3.5.5 Uji Kelayakan Model/ <i>Goodness of Fit</i>	41
3.5.6 Uji t.....	41
3.5.7 <i>Standardized Coefficient Beta</i> (β).....	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2 Pelaksanaan Penelitian	44
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.1.5 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.1.6 Hasil Analisis Data.....	52
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	55
4.1.8 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	58
4.1.9 Hasil Uji Kelayakan Model <i>Goodness of Fit</i>	61
4.1.10 Hasil Uji t.....	62
4.2 Pembahasan	64
BAB 5 PENUTUP	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
JADWAL PENELITIAN.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel

1	Skala Pengukuran Data	35
2	Kriteria Pengujian Oto korelasi dengan Uji <i>Durbin Watson</i> (D-W)	39
3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
5	Karakteristik Respon den Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
6	Kategori Penilaian	48
7	Tanggapan Responden Tentang Harga	49
8	Tanggapan Responden Tentang Promosi.....	50
9	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Purna Jual.....	51
10	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen.....	52
11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga	53
12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Promosi.....	53
13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelayanan Purna Jual.....	54
14	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	54
15	Hasil Pengujian Reliabilitas	55
16	Hasil Uji Multikolinieritas	57
17	Uji Koefisien Determinasi.....	60
18	Hasil Uji F (<i>Goodness of Fit</i>).....	61
19	Hasil Uji t	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1	Rerangka Pemikiran	27
2	Rerangka Konseptual	27
3	Pengujian Normalitas	55
4	Pengujian Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar

1	Kuesioner	74
2	Frequencies Table Responden Data.....	79
3	Tabel Data Jawaban Kuesioner	80
4	Frequency Table	84
5	Tabel Korelasi	91
6	Tabel Reliability	94
7	Tabel Regression	97
8	Gambar Diagram	99

