

**HARGA, KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
SUROBOYO CARNIVAL NIGHT**



Oleh:

SIMON FERNANDO

NPM: 13.1.02.08672

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**HARGA, KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
SUROBOYO CARNIVAL NIGHT**



Oleh:

SIMON FERNANDO

NPM: 13.1.02.08672

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**HARGA, KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
SUROBOYO CARNIVAL NIGHT**

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

Oleh:

SIMON FERNANDO

NPM: 13.1.02.08672

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

SURABAYA

2017

**HARGA, KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
SUROBOYO CARNIVAL NIGHT**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**SIMON FERNANDO
NPM: 13.1.02.08672**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 01 April 2017**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, M.M.
Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : SIMON FERNANDO

N.P.M : 13.1.02.08672

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

HARGA, KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG SUROBOYO CARNIVAL NIGHT

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 1 April 2017, 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak 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 diatas, baik disengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. 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, 1 April 2017
Yang membuat pernyataan,



Simon Fernando

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Simon Fernando
NPM : 13.1.02.08672
Program Studi : Manajemen
Tempat/ Tanggal Lahir : Kediri/01 Januari 1995
Agama : Kristen Protestan
Jumlah Saudara / Anak Ke : 2 (Dua)/1 (Satu)
Alamat Rumah : Perum Sapphire Residence Blok 5M No. 14
Ds. Prasung Buduran Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ismail
Alamat Rumah/ Telepon : Perum Sapphire Residence Blok 5M No. 14
Ds. Prasung Buduran Sidoarjo
Alamat Kantor / Telepon : PT. Bias Intergrafika/ Jl. Rungkut Industri
Pekerjaan / Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN KUTISARI I SURABAYA Tahun 2001-2007
2. Tamat SMP di SMP NEGERI 17 SURABAYA Tahun 2007-2010
3. Tamat SMA di SMA NEGERI 20 SURABAYA Tahun 2010-2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2013-2017	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Simon Fernando

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih, yang telah memberikan anugerahNya kepada penulis selama masa menuntut ilmu dan menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi ini.

Pada penelitian ini, penulis mengambil judul “**HARGA, KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG SUROBOYO CARNIVAL NIGHT**”, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Selama menyelesaikan skripsi ini maupun selama mengikuti proses perkuliahan, penulis banyak memperoleh bantuan secara moril maupun materiil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M. Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Sonang Sitohang, Dr., S.M.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk serta ilmunya yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Andy Yunus Firmansyah, SS., M.Pd. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalianberlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Khusus kepada kedua orang tua, serta adik yang terkasih yang telah memberikan semangat dan cinta kasihnya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan dengan baik.
7. Seluruh keluarga terkasih yang telah memberikan semangat.
8. Teman-teman kelas SM7 angkatan 2013 yang selalu kompak dan menjadi rekan sharing yang menyenangkan selama di bangku perkuliahan.
9. Teman-teman gereja GPIB Sejahtera Surabaya yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan bantuan dalam proses penulisan.
10. Rekan-rekan kerja Lada Hitam Resto Cito Surabaya yang senantiasa baik dan sabar, rela penulis repotkan dalam tukar menukar jadwal dan ijin keluar ketika jam kerja.
11. Suroboyo Carnival Night yang bersedia menjadi objek penelitian.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Semoga Tuhan selalu memberikan kasih karuniaNya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan perhatian kepada penulis, baik pada saat kuliah maupun penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini belum sempurna, namun demikian diharapkan dapat berguna bagi banyak pihak yang membutuhkan referensi penelitian di bidang pemasaran jasa.

Surabaya, 1 April 2017



Simon Fernando

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.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis Dan Perumusan Hipotesis.....	8
2.1.1 Teori Pemasaran Jasa	8
2.1.2 Teori Harga	11
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Promosi.....	28
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	40
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	45
2.3 Model Konseptual Penelitian	46
2.4 Perumusan Hipotesis	47
BAB 3 METODA PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi.....	49
3.1.1 Jenis Penelitian.....	49
3.1.2 Gambaran Populasi	49
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.3.1 Pengertian dan Jenis Data	51
3.3.2 Sumber Data.....	52
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	53
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	53
3.4.1 Variabel.....	53
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	54

3.5 Teknik Analisis Data	56
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	59
3.5.3 Uji Kelayakan Model	61
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.5.5 Pengujian Hipotesis	63
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Hasil Penelitian	66
4.1.1 Gambaran Umum Suroboyo Carnival Night (SCN)	66
4.1.2 Deskriptif Responden	67
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	68
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda	78
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	80
4.1.7 Uji Goodness of Fit	85
4.1.8 Uji Hipotesis dengan Uji t	87
4.1.9 Koefisien Determinasi Parsial r^2	88
4.2 Pembahasan	90
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung	90
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	90
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung	91
4.2.4 Pengaruh Dominan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung	92

BAB 5 PENUTUP	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran.....	93
JADWAL PENELITIAN	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	34
2. Skala Likert	55
3. Posisi Keputusan Penilaian	56
4. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
5. Data Responden Berdasarkan Umur	58
6. Data Responden Berdasarkan Profesi	60
7. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Harga	61
8. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kualitas Layanan.....	62
9. Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	65
10. Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kepuasan Pengunjung ...	66
11. Uji Validitas Variabel Harga.....	67
12. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	69
13. Uji Validitas Variabel Promosi	71
14. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung.....	76
15. Uji Reliabilitas Variabel Harga	76
16. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	77
17. Uji Reliabilitas Variabel Promosi	77
18. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung	77
19. Model Regresi Linier Berganda	78
20. Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov-Smirnov	81
21. Nilai Tolerance dan VIF.....	82
22. Uji <i>Goodness of Fit</i> dengan Uji F	85
23. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	86
24. Pengujian Hipotesis dengan Uji t	87
25. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Konseptual Penelitian	47
2. Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan Analisis Grafik	80
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	84



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan
- Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Surat Keterangan Ijin Riset kepada Suroboyo *Carnival Night*
- Lampiran 7 Surat Keterangan Riset dari Suroboyo Carnival Night
- Lampiran 8 Surat Keterangan Berita Acara
- Lampiran 9 Sertifikat Hasil Seminar

