

# SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA WISATA PERAHU KALIMAS SURABAYA**



Oleh :

**DESIDERIA TOKAN**  
NBI : 1211900223

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA WISATA PERAHU KALIMAS SURABAYA**



**Oleh :**

**DESIDERIA TOKAN  
1211900223**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
WISATA PERAHU KALIMAS SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh :  
DESIDERIA TOKAN  
1211900223**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Nama Lengkap : Desideria Tokan  
NBI : 1211900223  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Perahu Kalimas Surabaya

Surabaya, 03 Januari 2023

Mengetahi / Menyetujui

Pembimbing



Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT.MM

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI


Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 12 Januari 2023

### TIM PENGUJI :

### TANDA TANGAN

1. Dr.Ir.Hotman Panjaitan, MT.MM

Ketua :



---

2. Dra.Erwin Dyah Astawinatum, M.M

Anggota :



---

3. Dra.Ec.Ratnaningsih SY, MM

Anggota :



---

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,





## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desideria Tokan  
NBI : 1211900223  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
NIK : 5306126305000002  
Alamat : Desa Lewopulo, Kecamatan Witihana, Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WISATA PERAHU KALIMAS SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi atau menyalin atau menyalur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 03 Januari 2023  
Yang Membuat,



Desideria Tokan



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 194  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JI. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
E – mail : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

---

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Desideria Tokan  
NBI / NIM : 1211900223  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak bebas bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WISATA PERAHU KALIMAS SURABAYA”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 06 februari 2023

Surabaya, 03 Januari 2023  
Yang Menyatakan



(Desideria Tokan)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr.Ir.Hotman Panjaitan, MT.MM selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahaan, bimbingan, dan tambahaan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr.Muliyanto Nugroho,MM.,CMA.,CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr.H.Slamet Riyadi,M.Si.,Ak.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,atas kesempatan dan fasilita serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr.Ulfi Pristiana,M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian.Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Seluruh sahabat dan keluarga besar DPM,BEM dan Himajur Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,terutama Kepengurusan Periode tahun 2016 yang telah banyak membantu memberi semangat dan doa serta bantuan dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan menjadi penyemangat saya.



7. Seluruh Staff UPTD THP Kenjeran serta Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya yang telah bersedia mengizinkan Saya untuk melakukan penelitian diobjek yang terkait. Terimakasih karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan membantu kelancaran sekeripsi saya ini.
8. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Karolus Kopong Bahin dan Ibunda Sofia Nini Ebo serta keempat saudara saya Tokan Fabian, Tokan Rick, Tokan Andry, Tokan Yordy, keponakan saya All Tokan beserta ipar saya Anchyke dan juga seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Sahabat saya Mega Kleden, Uccy Pakyu, Sintya Tokan, anak kos 53 Sherly dan Sandra serta seluruh teman sekelas Angkatan 2019 Prodi Manajemen, yang telah memberikan semangat, perhatian, gagasan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terimakasih.

Surabaya, 03 Januari 2023



Desideria Tokan

## **MOTTO**

**“Yakinlah Kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju kesana”**

## ABSTRAK

Penyelenggaraan jasa pariwisata merupakan perangkat yang penting dalam pembangunan, untuk menciptakan lapangan kerja merata pendapatan masyarakat, memperkenalkan seni budaya dan keindahan alam,serta mempupuk rasa cinta tanah air dan kesatuan bangsa, terutama bagi generasi muda. Pembangunan pariwisata Indonesia dimaksud pula sebagai salah satu sumber penghasil devisa negara. Demikian juga pembangunan wisata air Kalimas bertujuan untuk menjadikan kalimas sebagai alternatif objek wisata untuk rekreasi keluarga yang representative, murah dan meriah. Selain itu juga ingin menjadikan Surabaya sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW) di Jawa Timur.

Laporan ini dilatar belakangi permasalahan potensi Wisata Perahu Kalimas, serta melihat usaha-usaha yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Surabaya untuk mengembangkan Wisata air Kalimas Surabaya menjadi wisata air pertama ditengah kota Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis potensi dan strategi pengembangan Objek Wisata Perahu Kalimas Surabaya seperti meningkatkan kualitas pelayanan serta cara-cara dan strategi yang dilakukan dalam memperkenalkan objek wisata ini agar menarik minat wisatawan yang akan berkunjung.

Penelitian ini dilakukan di taman prestasi yang terletak di jalan Ketabang kali dan metode penelitian yang digunakan Metode Penelitian Kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mengembangkan teori-teori dan memberikan gambaran yang jelas dan akurat tentang fenomena yang sedang diselidiki. Sedangkan informasi yang dipilih untuk membantu penulisan tugas akhir ini antara lain yaitu perangkat Dinas Pariwisata kota Surabaya, Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), pengelola perahu air di taman wisata dan pengunjung taman wisata Perahu Kalimas.

Berdasarkan hasil uji instrument,analisis regresi linear berganda, Koofisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji F serta Uji t, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Harga baik secara persial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen damal berkunjung ke Objek Wisata Perahu Kalimas Surabaya.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen.**

## **ABSTRACT**

*The implementation of tourism services is an important tool in development, to create jobs for equal distribution of people's income, introduce cultural arts and natural beauty, and foster a sense of love for the motherland and national unity, especially for the younger generation. Indonesia's tourism development is also intended as a source of foreign exchange for the country. Likewise, the development of Kalimas water tourism aims to make Kalimas an alternative tourist attraction for family recreation that is representative, cheap and lively. In addition, he also wants to make Surabaya a tourist destination (DTW) in East Java.*

*This report is motivated by the potential problem of Kalimas Boat Tourism, and looks at the efforts made by the Surabaya City Tourism Office to develop Kalimas Surabaya water tourism to become the first water tourism in the center of Surabaya. The purpose of this study is to analyze the potential and strategy for developing the Kalimas Boat Tourism Object in Surabaya such as improving service quality and the methods and strategies used in introducing this tourist attraction so that it attracts tourists who will visit.*

*This research was conducted in the Achievement Park which is located on Jalan Ketabang Kali and the research method used is the Quantitative Research Method which aims to develop theories and provide a clear and accurate description of the phenomenon being investigated. Meanwhile, the information chosen to help write this final project included the Surabaya City Tourism Office, the Regional Technical Implementation Unit (UPTD), watercraft managers at the tourist park and visitors to the Kalimas Boat tourism park.*

*Based on the results of the instrument test, multiple linear regression analysis, Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>), F test and t test, it shows that Service Quality, Promotion and Price Perception both partially and simultaneously have a significant effect on Consumer Satisfaction in visiting the Kalimas Boat Tourism Object in Surabaya.*

***Keywords: Service Quality, Promotion, Perceived Price and Consumer Satisfaction.***

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER LUAR</b>	
<b>COVER DALAM</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1.1 Pemasaran</b> .....	<b>7</b>
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	<b>7</b>
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran.....	<b>7</b>
2.1.1.3 Strategi Pemasaran .....	<b>8</b>
<b>2.1.2 Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b> .....	<b>9</b>
2.1.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan.....	<b>9</b>
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	<b>9</b>
2.1.2.3 Model Kualitas Pelayanan.....	<b>11</b>
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	<b>11</b>
<b>2.1.3 Promosi (X<sub>2</sub>)</b> .....	<b>12</b>
2.1.3.1 Definisi Promosi.....	<b>12</b>
2.1.3.2 Bauran Promosi .....	<b>12</b>
2.1.3.3 Tujuan Promosi .....	<b>14</b>
2.1.3.4 Indikator Promosi .....	<b>15</b>
<b>2.1.4 Persepsi Harga (X<sub>3</sub>)</b> .....	<b>15</b>
2.1.4.1 Defenisi Persepsi Harga.....	<b>15</b>



2.1.4.2	Dimensi Persepsi Harga.....	16
2.1.4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga .....	16
2.1.4.4	Indikator Persepsi Harga.....	17
2.1.5	Kepuasan Konsumen (Y).....	17
2.1.5.1	Definisi Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.5.2	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.5.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.2	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3	Hubungan Antara Variabel.....	25
2.3.1	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Konsumen (Y) .....	25
2.3.2	Hubungan Antara Promosi ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Konsumen (Y).....	26
2.3.3	Hubungan Persepsi Harga ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Konsumen (Y).....	26
2.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ),Promosi ( $X_2$ ) dan Persepsi Harga ( $H_3$ ) dengan Kepuasan Konsumen (Y) .....	27
2.4	Kerangka Konseptual .....	27
2.5	Hipotesis.....	28
 <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>31</b>
3.1	Desain Penelitian.....	31
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.2.1	Lokasi Penelitian .....	31
3.2.2	Waktu Penelitian.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.3.1	Jenis Data.....	32
3.3.2	Sumber Data .....	32
3.4	Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1	Populasi Penelitian.....	32
3.4.2	Sampel Penelitian .....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6	Defenisi Variabel dan Defenisi Oprasional Variabel .....	34
3.6.1	Definisi Variabel.....	34
3.6.2	Definisi Oprasional Variabel .....	35
3.6.2.1	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	35
3.6.2.2	Promosi ( $X_2$ ) .....	36
3.6.2.3	Persepsi Harga ( $X_3$ ) .....	36
3.6.2.4	Kepuasan Konsumen (Y).....	36
3.7	Proses Pengolahan Data .....	38
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.8.1	Uji Validitas.....	39
3.8.2	Uji Realibilitas .....	39
3.9	Teknik Analisis Data.....	39

3.9.1 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.9.1.1. Uji Normalitas Data.....	40
3.9.1.2. Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.9.1.3. Uji Multikoleaniritas .....	40
3.9.2 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.9.3 Uji Korelasi .....	41
3.9.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.10 Uji Hipotesis .....	41
3.10.1. Uji Persial (Uji t).....	42
3.10.2. Uji Simultan (Uji F).....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Gambaran Umum Wisata Perahu Kalimas Surabaya.....	43
4.1.1 Jam Oprasional Wisata Perahu Kalimas Surabaya.....	44
4.1.2 Harga Tiket dan Rute Wisata Perahu Kalimas Surabaya .....	44
4.1.3 Visi Dan Misi Wisata Perahu Kalimas Surabaya .....	44
4.1.3.1 Visi .....	44
4.1.3.2 Misi .....	44
4.1.4 Struktur Organisasi.....	45
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Analisis Deskriptif Berdasarkan Karakteristik Responden .....	46
4.2.2 Deskriptif Hasil Jawaban Kuisioner.....	48
4.3. Pengujian Instrument Penelitian .....	53
4.3.1 Uji Validitas .....	53
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.4. Teknik Analisis Data.....	56
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.1.1. Hasil Uji Normalita .....	56
4.4.1.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.1.3. Hasil Uji Multikoleaniritas .....	58
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.4.3 Koefisien Korelasi.....	61
4.4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.5. Uji Hipotesis .....	62
4.5.1. Uji Persial (Uji t) .....	62
4.5.2. Uji Simultan (Uji f) .....	63
4.6. Pembahasan Hasil Temuan Penelitian .....	64
4.6.1. Pengaruh Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ..	64
4.6.2. Pengaruh Promosi ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	65
4.6.3. Pengaruh Persepsi Harga ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	65
4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ),Promosi ( $X_2$ ) dan Persepsi Harga ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	66
4.7. Implikasi Penelitian.....	66

4.7.1. Implikasi Teoritis .....	66
4.7.2. Implikasi Praktis.....	67
4.8. Keterbatasan Penelitian.....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
5.1. Simpulan .....	69
5.2. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4. 1 Wisata Perahu Kalimas Surabaya.....	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi .....	45
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Histogram .....	57
Gambar 4. 4 Uji Normalitas Probability Plot .....	57
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Objek Wisata Perahu Kalimas 2022 .....	5
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Responden .....	38
Tabel 4. 1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4. 4 Interval Kelas .....	48
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	49
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (X2) .....	50
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga (X3). 51	
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	52
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	53
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	54
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X3) .....	54
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Korelasi.....	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4. 18 Perbandingan t Hitung dan t Tabel.....	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji F.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	75
Lampiran 2 Kartu Bimbingan.....	81
Lampiran 3 Kartu Penelitian .....	82
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Responden .....	83
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptiv Variabel .....	91
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas.....	93
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Lampiran 9 Hasil Uji t.....	102
Lampiran 10 t Tabel .....	103
Lampiran 11 F Tabel .....	104
Lampiran 12 Foto-Foto Penelitian .....	105