

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV SIMPATIK JAYA SURABAYA**



Oleh :

INYOMAN ARY DANAN JAYA
NBI: 1212100247

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

2025

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV SIMPATIK JAYA SURABAYA**



Oleh:

I Nyoman Ary Danan Jaya

NBI: 1212100247

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

2025

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV SIMPATIK JAYA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan
Gelara Sarjana Strata - 1 Ekonomi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Diajukan Oleh :

I Nyoman Ary Danan Jaya

NBI: 1212100247

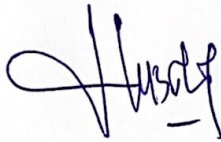
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : I Nyoman Ary Danan Jaya
NBI : 1212100247
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas
Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen CV Simpatik Jaya
Surabaya."

Surabaya, 10 Desember 2024

Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing

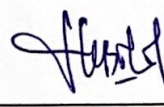


Dr. Ida Ayu Sri Brahmayanti, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

TIM PENGUJI:

1. Dr. Ida Ayu Sri Brahmayanti, M.M. - Ketua 
2. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si - Anggota 
3. Drs. Ec. Istiono, M.B.A - Anggota 

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M. Si., Ak., CA., CTA

NPP. 20220930319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Nyoman Ary Danan Jaya
NBI 1212100247
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Agama : Hindu
NIK 3515131911020006
Alamat Rumah : Turisari II/17 A Sepanjang Taman

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul:

“Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen CV Simpatik Jaya Surabaya” merupakan hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Ilmiah orang lain baik berupa artikel, skripsi, ataupun disertasi. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, jika kemudian hari ternyata bukti bahwa skripsi yang saya tulis hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 24 November 2024

Yang Membuat



I Nyoman Ary Danan Jaya



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : I Nyoman Ary Danan Jaya
NBI : 1212100247
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 Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen CV Simpatik Jaya”

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.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 16 Januari 2025

Yang Menyatakan,


(I Nyoman Ary Danan Jaya)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga saya diberi kesempatan untuk melanjutkan pendidikan di Program Sarjana Ekonomi dan dengan bangga menyelesaikan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung saya selama menjalani pendidikan serta dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Dr. Ida Ayu Sri Brahmayanti, M.M. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. 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. Prof Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas 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. Dra. Ec. Ulfi Pristina, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan

kepada saya untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

5. Seluruh Staf dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah mendukung dan membantu saya selama penelitian ini berlangsung.
6. Bapak I Made Yasa selaku *Owner* CV Simpatik Jaya Surabaya yang telah bersedia mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di objek terkait. Terima kasih karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan membantu kelancaran skripsi saya.
7. Papa I Made Yasa, Bunda Lina Aryani, Kakak Niluh Garyani dan Kakak Kadek Ary selaku keluarga saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya selama pendidikan Program Studi Sarjana usai dengan mudah dan lancar.
8. Kenas Alvaro, Wayan Michael, Bagus Dhanan, Sagung Pramitha, Eva Ariani, Intan Pratiwi, Suwandewi, Gung Ayu selaku keluarga kedua bagi saya. Terima kasih telah selalu ada dan memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Alm. Al Bani Asad Maulana selaku teman yang sangat saya banggakan dan sangat saya segani. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan tempat terbaik untuknya dan kita semua dapat mengenang kebaikan serta kasih sayangnya.
10. Afifa Devi Cahyaningthyas, Wiwit Ryzki Putri Sesanti, Ravi Keenan, Divo Affan Syahputra, Brahma Nanda Putra Triana, Wira Bhadreswara, Sofi Saadatul Mujahidah selaku teman seperjuangan (JUAL BELI MUSANG) dalam proses perkuliahan hingga sampai dititik ini. Terima kasih telah menemani saya saat mengerjakan, menghibur saya, dan memberikan dukungan saat penyusunan skripsi ini.

11. Wildan, Tito, Bisma, Agung, Arsyah, Ragan, Owen, Iqbal, Naufal. Selaku teman sejawat (SEDULURAN) yang selalu memberikan dukungan kepada saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan hati yang ringan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis dengan senang hati mengambil saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan di masa akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan anugerah-Nya kepada kita semua. Swaha.

Surabaya, 10 Desember 2024



I Nyoman Ary Danan Jaya

RINGKASAN

Surabaya, sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, memiliki banyak hotel berbintang yang menawarkan fasilitas menarik, termasuk kolam renang. Kolam renang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan dan juga banyak ditemukan di rumah pribadi, memberikan kenyamanan bagi pemiliknya. Aktivitas berenang tidak hanya menyenangkan tetapi juga bermanfaat untuk kesehatan, menjadikannya pilihan rekreasi yang populer di semua kalangan.

Namun, perawatan kolam renang yang berkala menjadi tantangan tersendiri. Banyak pemilik memilih menggunakan jasa pool specialist untuk merawat kolam mereka, yang membuat persaingan di sektor ini semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang efektif, menawarkan harga yang kompetitif, dan memberikan kualitas layanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan sangat penting karena semakin sesuai harapan konsumen dengan layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menguji dan menganalisa Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen CV Simpatik Jaya Surabaya. Dengan jumlah sampel 36 responden yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah uji deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan SPSS 25. Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober – November 2024.

Hasil penelitian ini adalah Persepsi Harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Persepsi harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen CV Simpatik Jaya Surabaya.

SUMMARY

Surabaya, as the second-largest city in Indonesia, boasts numerous star-rated hotels that offer attractive facilities, including swimming pools. These swimming pools are a major draw for tourists and are also commonly found in private homes, providing comfort for homeowners. Swimming is not only an enjoyable activity but also beneficial for health, making it a popular recreational choice for people of all ages.

However, maintaining swimming pools requires regular care, which can be a challenge. Many homeowners opt to hire pool specialists to manage their pools, intensifying competition within this sector. Consequently, companies need to develop effective marketing strategies, offer competitive pricing, and provide top-quality services to enhance customer satisfaction. Customer satisfaction is crucial because the closer the alignment between consumer expectations and the services provided, the more likely they are to return for those services.

This research is a quantitative study aimed at examining and analyzing the influence of price perception, promotion, and service quality on customer satisfaction at CV Simpatik Jaya in Surabaya. The study involved a sample of 36 respondents collected through questionnaires, with data analysis techniques including descriptive tests, instrument tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using SPSS 25. The research was conducted from October to November 2024.

The findings indicate that price perception does not have a significant partial effect on customer satisfaction, while promotion and service quality do significantly influence customer satisfaction. Additionally, price perception, promotion, and service quality collectively have a significant effect on customer satisfaction at CV Simpatik Jaya in Surabaya.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan CV Simpatik Jaya Surabaya. Perusahaan CV Simpatik Jaya menyediakan pembuatan kolam renang, tukang kebun, dan layanan kebersihan lainnya. Untuk bersaing di pasar dan mempertahankan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan. Kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi dipilih karena dianggap sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif melalui metode survei. Data dikumpulkan melalui teknik purposive sampling dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 konsumen CV Simpatik Jaya yang dipilih. Untuk memeriksa hubungan antara tiga variabel independen promosi, kualitas pelayanan, dan persepsi harga dan variabel dependen kepuasan konsumen, analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi yang efektif dan kualitas layanan yang unggul merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan CV Simpatik Jaya. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan strategi promosi mereka yang informatif dan menarik serta memastikan kualitas layanan yang konsisten untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Studi ini membantu mengembangkan strategi pemasaran perusahaan. Selain itu, dapat menjadi sumber penelitian tambahan.

Kata Kunci: Persepsi harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRAK

The aim of this research is to study how perceptions of price, promotion and service quality impact customer satisfaction at CV Simpatik Jaya Surabaya. The CV Simpatik Jaya company provides swimming pool construction, gardening and other cleaning services. To compete in the market and maintain customer loyalty, customer satisfaction is very important for companies. Service quality, price perception, and promotions were chosen because they are considered to greatly influence customer satisfaction.

This research was conducted quantitatively through survey methods. Data was collected using a purposive sampling technique by distributing questionnaires to 100 selected CV Simpatik Jaya consumers. To examine the relationship between the three independent variables—promotion, service quality, and price perception—and the dependent variable—consumer satisfaction, data analysis used multiple linear regression. The research results show that promotion and service quality have a significant and positive influence on consumer satisfaction.

The results of this research indicate that effective promotions and superior service quality are important factors in increasing customer satisfaction at CV Simpatik Jaya. Therefore, companies must improve their informative and attractive promotional strategies and ensure consistent service quality to meet customer expectations. This study helps develop the company's marketing strategy. In addition, it can be a source of additional research.

Keywords: Price perception, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	viii
<i>SUMMARY</i>	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRAK</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Bauran Pemasaran	7
2.1.3. Perilaku konsumen	9
2.1.4. Persepsi Harga	10
2.1.5. Promosi	12
2.1.6. Kualitas Layanan	14

2.1.7. Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.8. Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.9. Hubungan Antara Variabel	19
2.2. Kerangka Konseptual.....	20
2.3. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Lokasi dan waktu penelitian	23
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	23
3.2.2. Waktu Penelitian	23
3.3. Jenis dan Sumber data.....	24
3.3.1. Jenis Data	24
3.3.2. Sumber data.....	24
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4.1. Populasi Penelitian	24
3.5 . Sampel Penelitian.....	25
3.5.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.6 . Teknik Pengumpulan Data	25
3.6.1. Teknik Pengukuran Instrumen	26
3.7 . Definisi Variabel dan Definisi Oprasional Variabel	26
3.7.1. Definisi Variabel.....	26
3.7.2. Definisi Oprasional Variabel	27
3.8. Proses Pengolahan Data	29
3.9. Metode Analisis Data	29
3.9.2. Analisis Dekriptif.....	29
3.9.3. Uji Kualitas Data.....	30
3.9.4. Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisa Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35

4.1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	35
4.1.1. Profil CV Simpatik Jaya.....	35
4.1.2. Visi & Misi.....	35
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	36
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Usia	36
4.3 Analisis Deskriptif	37
4.3.1 Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga	37
4.3.2 Responden Terhadap Variabel Promosi.....	37
4.3.3 Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	38
4.3.4 Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	38
4.4 Uji Instrumen	39
4.4.1 Uji Validitas.....	39
4.4.2 Uji Reliabilitas	41
4.4.3 Uji Normalitas.....	42
4.4.4 Uji Multikolinearitas	43
4.4.5 Uji Heterokedastisitas	43
4.5 Pengujian Hipotesis	45
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.5.2 Uji T	46
4.5.3 Uji F	47
4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	48
4.7 Implikasi Penelitian	50
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Data Diagram Konsumen CV Simpatik Jaya di Surabaya	2
---	---

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	26
Tabel 4. 1 Sebaran Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Sebaran Data berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji T.....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	71
Lampiran 3 Data Deskriptif Berdasarkan Rata-Rata Jawaban Variabel	79
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	81
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	97
Lampiran 6 Uji Hipotesis	99
Lampiran 7 T Tabel.....	99
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	101
Lampiran 10 Bukti Publikasi.....	102
Lampiran 11 Hasil Cek Turnitin	103