

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN VARIABEL  
FASILITAS, HARGA, PROMOSI, DAN CITRA PERUSAHAAN  
(Studi Pada Konsumen Supermarket Rita Isola Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana S-1

**Oleh:**

**Ernindya Prananingrum Rosadi**

**1102010028**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2015**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN VARIABEL  
FASILITAS, HARGA, PROMOSI, DAN CITRA PERUSAHAAN  
(Studi Pada Konsumen Supermarket Rita Isola Purwokerto)**



**Oleh:**  
**Ernindya Prananingrum Rosadi**  
**1102010028**

Diperiksan dan disetujui oleh :

Pembimbing I,



**(Arini Hidayah S.E., M.Si)**

**NIK. 2160128**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN VARIABEL**  
**FASILITAS, HARGA, PROMOSI, DAN CITRA PERUSAHAAN**  
**(Studi Pada Konsumen Supermarket Rita Isola Purwokerto)**

Oleh :  
Ermindya Prananingrum Rosadi  
1102010028

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada hari Kamis, 12 Februari 2015  
SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua,  
Dekan Fakultas Ekonomi



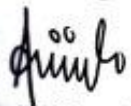
(Iwan Fakhruddin S.E., M.Si)  
NIK.2160186

Sekretaris,  
Kaprodin Manajemen



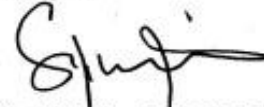
(Hermin Endratno S.E., M.Si)  
NIK.2160289

Pembimbing I



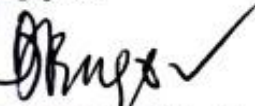
(Arini Hidayah S.E., M.Si)  
NIK.2160341

Penguji II



(Dra. Tri Septin MR, M.Si)  
NIK. 2160128

Penguji III



(M. Agung Miftahudin S.E., M.Si)  
NIK.2160159

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



(Iwan Fakhruddin S.E., M.Si)  
NIK.2160186

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

**Nama** : Ernindya Prananingrum Rosadi

**NIM** : 1102010028

**Program Studi** : Manajemen SI

**Fakultas** : Ekonomi

**Universitas** : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil jiplakan dan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara jujur, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, April 2015



Yang menyatakan,

Ernindya Prananingrum Rosadi

1102010028

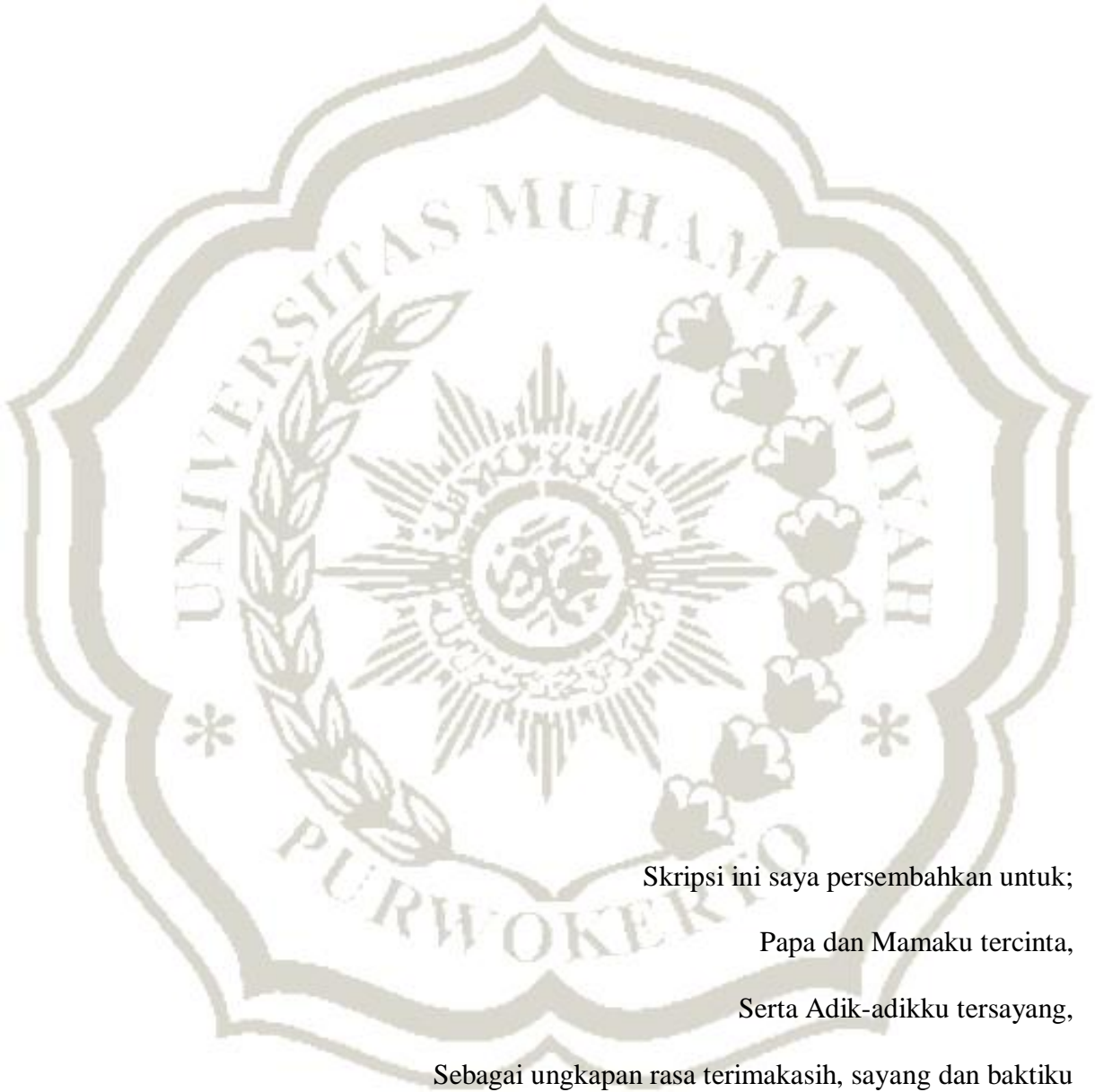
## MOTTO

*Ketika kamu bersedih bernyanyilah, tegarlah jangan pernah menyerah. Kamu adalah kamu, aku adalah aku. Bersama kita bisa hidup dalam sebuah alunan harmoni*

**“Ernindya Prananingrum Rosadi”**



## PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk;

Papa dan Mamaku tercinta,

Serta Adik-adikku tersayang,

Sebagai ungkapan rasa terimakasih, sayang dan baktiku

## ABSTRAK

Semakin banyak pesaing, perusahaan semakin dituntut untuk dapat melihat setiap kesempatan serta mengembangkan strategi untuk dapat memberikan kepuasan konsumen secara maksimal. Sebagai contoh perusahaan harus mampu memberikan kualitas produk dengan mutu terbaik, fasilitas lengkap, harga menarik, promosi yang baik, dan citra perusahaan positif terhadap konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara serempak atau secara parsial pengaruh fasilitas, harga, promosi, dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen, serta menganalisis variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Supermarket Rita Isola Purwokerto.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey, yaitu semua informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Sebanyak 100 responden dipilih dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan alat analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, harga, promosi, dan citra perusahaan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen Supermarket Rita Isola Purwokerto. Secara parsial hanya dua dari empat variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen Rita Isola Purwokerto yaitu harga dan citra perusahaan.

Kata kunci: Fasilitas, harga, promosi, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen Supermarket Rita Isola Purwokerto

## ABSTRACT

The more the competitors, the more demand would be faced by the company to take every opportunity and to develop strategy to give customer satisfaction. For, instance, a company should be able to make high quality product, complete facilities, gripping prices, good promotion, and make a positive image to consumers. The objective of this research was to analyze the effect of facility, price, promotion, and company's image to costumer satisfaction simultaneously or partially as well as to analyze the most dominant variable to costumer satisfaction in Supermarket RITA Isola Purwokerto.

This research was a survey research. All information gathered from respondents was collected by questionnaire. As many as 100 respondents were chosen and the validity as well as the reliability had been tested by double linear regression analysis.

The result of this research showed that facility, price, promotion, and company's image simultaneously affected costumer satisfaction of RITA Isola Purwokerto. Partially, only two out of four variables affected customer satisfaction, they were price, and company's image.

Keywords: facility, price, promotion, and company's image RITA Isola Purwokerto.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah kesehatan dan limpahan rahmat-Nya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN VARIABEL FASILITAS, HARGA, PROMOSI, DAN CITRA PERUSAHAAN (STUDI PADA KONSUMEN SUPERMARKET RITA ISOLA PURWOKERTO)”** dengan baik. Dengan ini pula penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada

1. Allah SWT, yang banyak memberikan rahmatnya kepada saya melalui kesehatan, semangat dan inspirasi yang membuat saya terus tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Iwan Fakhrudin, S.E., M.Si.
4. Bapak Hermin Endratno S.E., M.Si, selaku ketua Program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

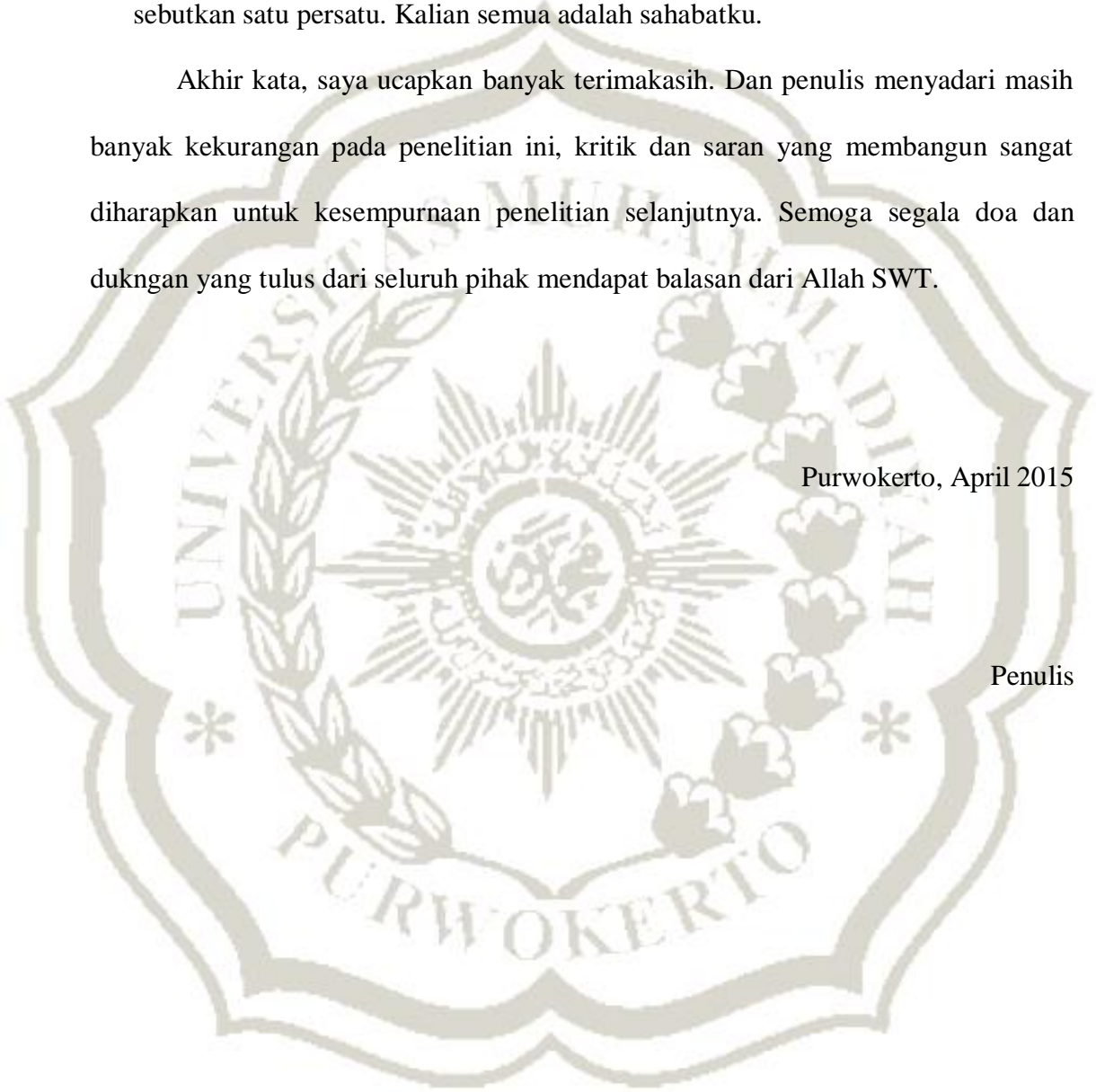
5. Ibu Arini Hidayah SE,M.Si., selaku dosen pembimbing satu atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, dan petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Dra.Tri Septin MR, M.Si., selaku penguji kedua atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan dan petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak M. Agung Miftahuddin, M.Si., selaku penguji ketiga yang telah memberikan sumbangan pemikiran, kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membimbing, mengajar serta memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa, serta seluruh staf dan karyawan perpustakaan, tata usaha yang membantu dalam kelancaran proses belajar mengajar di kampus.
9. Keluarga besar Bapak Erfan Rosadi dan Ibu Aminah serta tidak lupa adik-adikku tersayang Elsa Amindya R, Faridah dan Muhammad Amini yang telah memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat terbaikku Apriasih, Nita Shintya, Riyanti, Dewi Yuniati, Yeti Apriliyani, dan semuanya yang selalu mengajarku kedewasaan dan kesabaran dalam setiap permasalahan yang kuhadapi.
11. Teman-temanku Manajemen S1 angkatan 2011 Nita Despri Kartika, Widya Nurmansyah, Yoan Okta Pradana, Amallia Afif Firdaini, Aguri Danis Prakasita,

Dito Yusuf P, Fitriana, Septiana Puspita D, Moch. Arly Akbar, Viola Amdya R, Indra Rukhomah, Royan Irkhamulloh, Anton Safrizen, dan yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Kalian semua adalah sahabatku.

Akhir kata, saya ucapkan banyak terimakasih. Dan penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penelitian ini, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga segala doa dan dukngan yang tulus dari seluruh pihak mendapat balasan dari Allah SWT.

Purwokerto, April 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Jasa.....	8
2.2 Pengertian Perilaku Konsumen.....	10
2.3 Pengertian Fasilitas .....	15
2.4 Pengertian Harga.....	18
2.5 Pengertian Promosi .....	21
2.6 Pengertian Citra Perusahaan .....	25
2.7 Proses terbentuknya Citra Perusahaan .....	25
2.8 Citra Toko.....	26
2.9 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	27

	2.10 Kerangka Pemikiran .....	29
	2.11 Hipotesis .....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1 Metodologi Penelitian .....	34
	3.2 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
	3.3 Skala Penilaian.....	36
	3.4 Definisi Oprasional .....	37
	3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	40
	3.6 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	49
	4.2 Response Rate .....	49
	4.3 Kriteria Responden.....	50
	4.4 Uji Validitas .....	51
	4.5 Uji Reliabilitas .....	52
	4.6 Uji Asumsi Klasik .....	53
	1. Uji Normalitas .....	53
	2. Uji Multikolinieritas .....	54
	3. Uji Heterokedastisitas .....	55
	4.7 Analisis Regresi Berganda.....	56
	1. Uji t .....	58
	2. Uji F.....	60
	3. Koefisien Determinasi $R^2$ .....	61
	4.8 Pembahasan .....	62
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1 Kesimpulan.....	68
	5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
4.1	Perincian <i>Response Rate</i> terhadap kuesioner	47
4.2	Responden berdasarkan Umur	47
4.3	Hasil Uji Validitas	48
4.4	Indeks koefisien Reliabilitas	51
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	52
4.6	Hasil Uji Normalitas	53
4.7	Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.9	Hasil Uji Regresi Berganda	56
4.10	Hasil Uji F	57
4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	59

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan Gambar	Halaman
2.1	Gambar Kerangka Pemikiran	30
3.1	Kurva Normal Uji T	43
3.2	Kurva Normal Uji F	45
4.1	Kurva Penolakan Hipotesis Pertama	61
4.2	Kurva Penerimaan Hipotesis Kedua	62
4.3	Kurva Penolakan Hipotesis Ketiga	64
4.4	Kurva Penerimaan Hipotesis Keempat	65
4.5	Kurva Penerimaan Hipotesis Kelima	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

Lampiran 3. Data Responden Berdasarkan Umur

Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Uji Regresi Berganda

