

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN & PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SEBLAK
NANGKRING DI CABANG BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen



Oleh:

Elmy Nissi Sipahutar

212611040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRIBHAKTI
BEKASI, 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elmy Nissi Sipahutar
NIM : 212611040
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan
Konsumen pada Seblak Nangkring cabang Bekasi

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada program studi strata satu Manajemen.

Bekasi, 09 September 2025

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen

Dosen Pembimbing



(Dr. Sofia Maulida, SE., MM.)

NIDN : 0309027801



(Dr. Sofia Maulida, SE., MM.)

NIDN : 0309027801

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SEBLAK
NANGKRING CABANG BEKASI

OLEH

Elmy Nissi Sipahutar

212611040

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 21 Agustus 2025

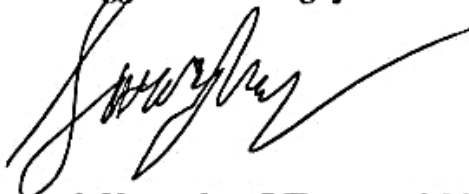
Ketua Tim Penguji



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si.

NIDN : 0325107402

Anggota Tim Penguji 1



Fitriasyah Nurmulya, S.Hum., M.S.M.

NIDN : 0406058904

Anggota Tim Penguji 2



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN : 0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

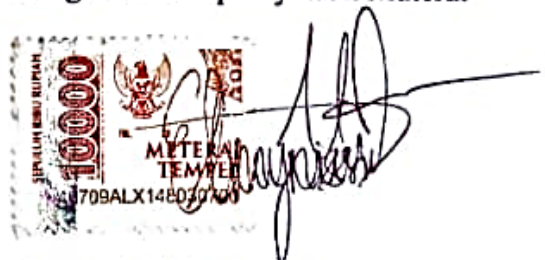
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bekasi, 21 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan Materai



Elmy Nissi Sipahutar

NIM : 212611040

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Elmy Nissi Sipahutar**

NIM : **212611040**

Perguruan Tinggi : **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**

Program Studi : **Manajemen**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Seblak Nangkrung cabang Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 21 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



The image shows a handwritten signature in black ink. Below the signature is a red circular stamp with a Garuda emblem in the center and the text 'SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI' around the perimeter. To the left of the signature is a blue rectangular stamp with the text 'METERAL TEMPEL' and a unique alphanumeric code '24AMX392052905'.

Elmy Nissi Sipahutar

NIM : 212611040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.

YESAYA 41 : 10

PERSEMBAHAN:

Dengan rasa Syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, untuk karya yang sederhana ini, maka Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Mama tercinta dan terhebat yaitu Ibu Donna Napitupulu yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mendoakan serta memberikan dukungan berupa moral maupun materi kepada penulis yang tak terhingga. Terima kasih telah berjuang untuk kehidupan penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai, senantiasa sehat dan panjang umur sampai anak-anaknya sukses dan berhasil.
2. Untuk Papah tersayang, Almarhum. Bapak Jonner Sipahutar yang pernah hadir dalam kehidupan penulis semasa kecil, kiranya engkau bangga melihat anakmu ini mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai.
3. Kepada Ka Putri, Dium, Lolo, Ka Ibeth, Ka Suzetthe, Bg Gohan, Ka Erika, Pasha, Mamatua, Ka Ika, Bg Nago, Inong Uci, serta seluruh keluarga besar Sipahutar & Napitupulu yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan selalu menanyakan serta mengingatkan kemajuan pengerjaan skripsi untuk menyelesaikan Skripsi tepat waktu.
4. Terimakasih untuk diri sendiri, Elmy Nissi Sipahutar karena mampu bekerja keras, berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri sendiri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan menyerah, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Seblak Nangkring cabang Bekasi. Penelitian ini menggunakan desain Penelitian Kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli Seblak Nangkring cabang Bekasi dengan sampel menggunakan rumus Hair sebanyak 145 responden. Karakteristik responden yang membeli Seblak Nangkring cabang Bekasi rata-rata berusia 20–25 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian uji parsial (uji t) dengan taraf signifikan 5% menunjukkan hasil signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen; hasil uji parsial (uji t) dengan taraf signifikan 5% menunjukkan hasil signifikansi $0,009 < 0,05$ berarti bahwa Promosi secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Uji Simultan (uji f) dengan taraf signifikan 5% menunjukkan hasil signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti Kualitas Pelayanan dan Promosi secara bersamaan mempengaruhi Kepuasan Konsumen Seblak Nangkring cabang Bekasi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Service Quality and Promotion on Consumer Satisfaction at Seblak Nangkring Bekasi branch. This study uses a Quantitative Research design with a survey method. The population in this study were buyers of Seblak Nangkring Bekasi branch with a sample using the Hair formula of 145 respondents. The characteristics of respondents who bought Seblak Nangkring Bekasi branch were on average 20–25 years old. The sampling technique used simple random sampling. Data processing used the SPSS version 25 program. The results of the partial test (t-test) with a significance level of 5% showed a significance result of $0.000 < 0.05$ which means that Service Quality has a positive and significant influence on Consumer Satisfaction; the results of the partial test (t-test) with a significance level of 5% showed a significance result of $0.009 < 0.05$ meaning that Promotion has a positive and significant influence on Consumer Satisfaction. The simultaneous test (f test) with a significance level of 5% showed a significance result of $0.000 < 0.05$, meaning that Service Quality and Promotion simultaneously influence Consumer Satisfaction at Seblak Nangkring, Bekasi branch.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa dan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan petunjuknya yang tak terhingga selama perjalanan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Seblak Nangkring di cabang Bekasi”. Dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa syukur dan penghargaan setinggi-tingginya kepada-Nya. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari perjalanan saya dalam mengejar ilmu dan untuk memenuhi syarat kelulusan Strata Pendidikan S1 program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar dalam proses penelitian ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M. Ikom selaku ketua Tri Bhakti Business School
2. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti dan Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM. selaku dosen Penasihat Akademik yang memberikan arahan dan nasihat selama masa perkuliahan.
4. Ibu Triana Revelina S.T., M.M. selaku CO Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta masukan dalam sekali pertemuan untuk bimbingan skripsi.
5. Segenap Bapak/Ibu dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu Namanya, yang telah membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di STIE Tri Bhakti, penulis ucapkan Terimakasih banyak.

6. Kepada teman seperjuangan penulis Dina Febriana, Rizka Kurnia Murbani, dan Nofita Munthe yang menjadi teman di masa perkuliahan ini dan membantu penulis dalam mencari judul skripsi, menyebar kuesioner, menemani melakukan penelitian ke tempat Seblak Nangkring, serta dalam penyusunan skripsi ini selalu pulang larut malam, penulis ucapkan Terimakasih banyak.
7. Kepada Ajay, Safitri, Ryan, Indah, Siti, Ulum, Sarah, Shaqilla dan seluruh teman-teman Angkatan 2021 penulis ucapkan terima kasih banyak telah meluangkan waktunya untuk menjadi teman diskusi dan teman baru random selama perkuliahan serta saat masa pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
8. Kepada Ka Elisa, Ka Melly, Ka Kartika, Ka Naomi, Ka Tasya, Ka Nadya, Ka Ocha, Ka Vero, Bg Adin, Ka Karyn, Ka Oline, Ka Dameria, Ka Meirin, Ka Rinova, serta seluruh Kakak Abang Guru Sekolah Minggu lainnya yang telah mendengarkan keluh kesah, pengertian, doa dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai, Tuhan Yesus Memberkati kebaikan kakak abang semua.
9. Kepada Rina, Jeje, Samantha, Grace, Ka Diana Terima kasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan memberikan semangat kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca pada umumnya, dan menjadi bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Bekasi, 21 Agustus 2025



Elmy Nissi Sipahutar

NIM: 212611040

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Penelitian.....	7
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Promosi.....	15
2.1.5 Kepuasan Konsumen	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Penelitian.....	22

2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.1.1 Tujuan Penelitian	24
3.1.2 Metodologi Penelitian.....	24
3.1.3 Strategi Penelitian.....	24
3.1.4 Unit Analisis	24
3.1.5 Keterlibatan Penelitian	24
3.1.6 Latar Penelitian.....	25
3.1.7 Waktu Pelaksanaan	25
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	29
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.6.4 Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	34
4.1 Gambaran umum Objek Penelitian	34
4.1.1 Profil Seblak Nangkring	34
4.1.2 Struktur Organisasi	35
4.1.3 Visi dan Misi Seblak Nangkring.....	35
4.2 Hasil penelitian	36
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden	36
4.2.2 Hasil Tanggapan Responden pada Kuesioner Penelitian.....	39
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian	44
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.2.6 Uji Hipotesis	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58

5.1 SIMPULAN.....	58
5.2 SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Pra Survei Kepuasan Konsumen Seblak Nangkring cabang Bekasi.....	3
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Y	25
Tabel 3 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X1	26
Tabel 3 3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X2.....	27
Tabel 3 4 Skor Penelitian Kuesioner	29
Tabel 4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	36
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	37
Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan	38
Tabel 4 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	38
Tabel 4 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	39
Tabel 4 7 Hasil Tanggapan Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4 8 Hasil Tanggapan Kuesioner Promosi	41
Tabel 4 9 Hasil Tanggapan Kuesioner Kepuasan Konsumen	42
Tabel 4 10 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4 11 Hasil Uji Validitas Promosi	45
Tabel 4 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4 14 Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	47
Tabel 4 15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4 16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	48
Tabel 4 17 Hasil Uji Autokorelasi	49
Tabel 4 18 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4 19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4 20 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	53
Tabel 4 21 Hasil Uji F	54
Tabel 4 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Menu makanan yang paling digemari anak muda.....	1
Gambar 1 2 Diagram Pertanyaan Pertama	4
Gambar 1 3 Diagram Pertanyaan Kedua.....	4
Gambar 1 4 Diagram Pertanyaan Ketiga	5
Gambar 1 5 Diagram Pertanyaan Keempat.....	5
Gambar 1 6 Diagram Pertanyaan Kelima	6
Gambar 1 7 Diagram Pertanyaan Keenam.....	6
Gambar 2 1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 4 1 Logo Seblak Nangkring	34
Gambar 4 2 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51