

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DE'CAFE
MEDAN TUNTUNGAN**

SKRIPSI

Oleh:

ANDI PRABOWO SEMBIRING

2102020055



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2025

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DE'CAFE
MEDAN TUNTUNGAN**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

Oleh:

ANDI PRABOWO SEMBIRING

2102020055



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2025

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada de Cafe Medan Tuntungan
Nama : ANDI PRABOWO SEMBIRING
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 18 February 2025

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Pembimbing Pendamping



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si
NIP.0112049001

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANDI PRABOWO SEMBIRING

NPM : 2102020055

Program Studi: Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “ Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada De'cafe Medan Tuntungan“ merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga

Medan, 23 Maret 2025
Yang Menyatakan

ANDI PRABOWO SEMBIRING
NPM 2102020055



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Penyayang, dengan limpah karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada De'Cafe Medan Tuntungan**

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan trimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin S.Pd.,M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Ibu Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality
4. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP selaku Dosen Pembimbing Utama
5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu,S.E.,M,Si Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu untuk membimbing, mengarahkan, perhatian, serta masukan yang sangat berguna bagi penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Universitas Quality yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada orang tua tercinta Bapak Jendam Sembiring dan Ibu Njoereken Br Surbakti yang telah menjadi orang tua yang luar biasa hebat, dengan penuh kasih sayang membesarkan dan mendidik penulis serta mendorong, memberikan dukungan dan semangat penuh dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Saudara saya Aida Relonia yang telah menjadi saudara yang luar biasa dalam memberi semangat selama penyusunan skripsi ini.

9. Teman seperjuangan selama masa kuliah sampai menyelesaikan skripsi, kelas 2A42 Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas doa dan dukungan selama penulis menjalani studi maupun menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Kepada Pimpinan dan karyawan serta konsumen De'Cafe yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam proposal ini, sehingga penulis sangat berterimakasih apabila mendapatkan kritik dan masukan untuk memperbaikinya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu.

Medan 14 januari 2025

Penulis

Andi Prabowo Sembiring

NPM : 2102020055

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Defenisi Promosi.....	9
2.1.1 Tujuan Promosi	10
2.1.2 Bauran promosi	12
2.1.3 Orientasi Promosi	13
2.1.4 Indikator Promosi	15
2.2 Defenisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.2.2 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.3 Defenisi Kepuasan Konsumen.....	22
2.3.1 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	24
2.3.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	25
2.3.3 Indikator kepuasan konsumen.....	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	27
2.5 Kerangka Berfikir.....	30
2.6 Defenisi Operasional	30
2.7 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.1.1 Lokasi.....	33

3.1.2 Waktu Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel Penelitian	34
3.3 Jenis Penelitian.....	35
3.4 Instrumen Penelitian.....	35
3.5 Analisis Data.....	36
3.5.1 Uji Validitas.....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.5.3 Uji Normalitas	37
3.5.4 Uji Heteroskedastisitas	38
3.5.5 Uji Multikolinearitas.....	38
3.6 Uji Pengaruh.....	39
3.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7 Uji Hipotesis.....	39
3.7.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	40
3.7.2 Uji Signifikan Simultan (Uji-f)	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	44
4.2.1 Uji Validitas.....	44
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.3.3 Uji Multikolinearitas.....	50
4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square).....	51
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	52
4.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji-f)	53
4.7 Pembahasan.....	54
4.7.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.7.3 Pengaruh Promosi & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.2 Defenisi Operasional.....	30
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Varuabel Promosi (X1).....	44
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	45
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Promosi (X ₁).....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X1).....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji multikolinearita	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)	55
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Persial (Uji-t)	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Persial (Uji-t)	58
Tabel 4.20 Uji Signifikansi Simultan (Uji-f).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi De'Cafe Medan Tuntungan.....	42
Gambar 4.2 Uji Grafik Histogram.....	49
Gambar 4.3 Uji Normal Probability Plot.....	50
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Izin Pengumpulan Data	68
2.	Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	69
3.	Kuesioner Penelitian	70
4.	Uji Validitas.....	74
5.	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	77
6.	Jawaban Kuesioner.....	78

