

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
DUNKIN' DONUTS DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh:

**AYUNDA NURUL FAUJIAH**

**2013210232**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
DUNKIN' DONUTS DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh:

**AYUNDA NURUL FAUJIAH**

**2013210232**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
*DUNKIN' DONUTS* DI SIDOARJO**

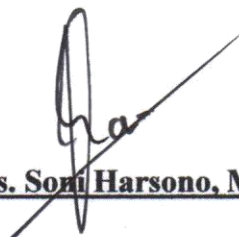
Diajukan oleh :

**AYUNDA NURUL FAUJIAH**

**NIM : 2013210232**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 27 Februari 2018



**(Dr. Drs. Soni Harsono, M.S)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
DUNKIN' DONUTS DI SIDOARJO**

Diajukan oleh :

**AYUNDA NURUL FAUJIAH**

**NIM : 2013210232**

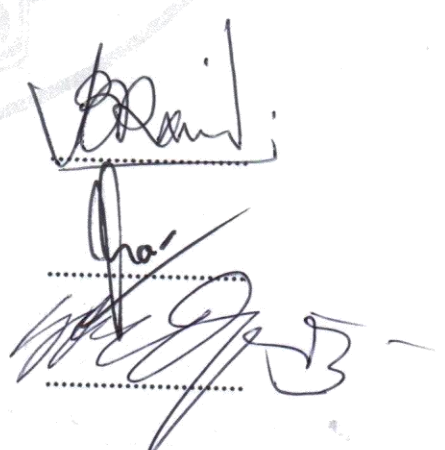
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 27 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.S

Anggota : Dr. Yudi Sutarso, S.E, M.Si



Three handwritten signatures are present, each written over a horizontal dotted line. The signatures are in black ink and appear to be cursive or stylized. The first signature is at the top, the second in the middle, and the third at the bottom.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayunda Nurul Faujiah  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 29 Mei 1994  
NIM : 2013210232  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo.

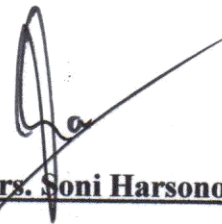
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen,  
Tanggal :

Dosen Pembimbing,  
Tanggal :



**(Dr. Muazaroh S.E., M.T.)**



**(Dr. Drs. Soni Harsono, M.S.)**

## MOTTO

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah.”

(Imam bin Al Qayim)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Bapak dan Ibu saya yaitu bapak Nasichin dan ibu Karsiyem, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terima kasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian.
3. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M,Si selaku dosen pembimbing, Dr. Basuki Rachmat, SE., MM dan Dr. Yudi Sutarso, S.E, M.Si selaku dosen penguji Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah selaku dosen wali dan Ibu Dr. Muazaroh, SE.,MT selaku ketua jurusan manajemen , yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu di hati.

4. Keluarga besar saya (mbah kakung, mbah uti, pakde, bude, mas wahyu, mas lukman, mbak wulan, mbak lia, mbak dwi, mbak andin mbak indah , mbak mita) dan saudara kandung saya Moch. Bagus Hidayatullah, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, terima kasih dan sayang ku untuk mu.
5. Raditya Putra Utama, terima kasih atas motivasinya, terima kasih atas nasehatnya, terima kasih atas segala bantuan, do'a dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini dan terima kasih atas kasih sayang yang kamu berikan, sayanku untukmu.
6. Seluruh dosen dan karyawan STIE Perbanas Surabaya, terima kasih atas seluruh ilmu dan waktu yang diberikan, terima kasih atas bantuan dan bimbingannya selama ini.
7. Sahabat dan Teman tersayang (Sefrida, Wahyu, Hamam, Feny, Emilia, Izum, Indy, Shinta, Santi, Diva, Ghozali, Robby, Arisky, Rendy, dll yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya), tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT sebagai rasa syukur atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak yang telah mendukung dan membantu penulis selama penyelesaian skripsi yaitu:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE.,MT selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M,Si selaku dosen pembimbing
4. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah, M,Si selaku dosen wali

yang memberikan banyak bimbingan, pengarahan dan saran dengan sabar mulai dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih serta berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 13 Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK/RINGKASAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	20
2.3 Hubungan antar Variabel .....	26
2.4 Kerangka Pemikiran .....	28
2.5 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Batasan Penelitian .....	31
3.3 Identifikasi Variabel .....	31
3.4 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.5 Intrumen Penelitian .....	34
3.6 Popuasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian .....	38
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.10 Teknik Analisis Data .....	41
3.11 Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	46
4.2 Analisis Data .....	52

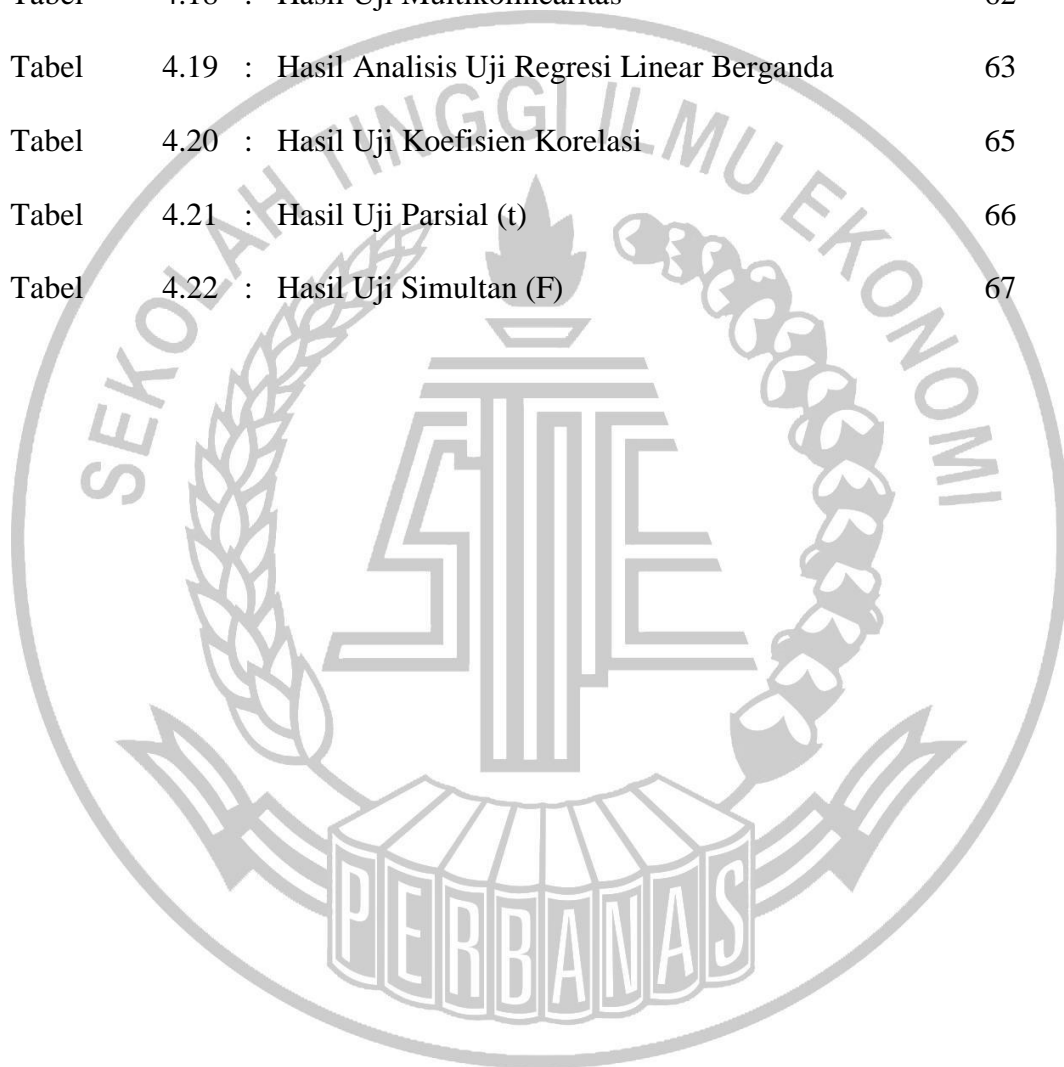
4.3 Pembahasan .....	68
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Keterbatasan .....	72
5.3 Saran .....	73
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	



## DAFTAR TABEL

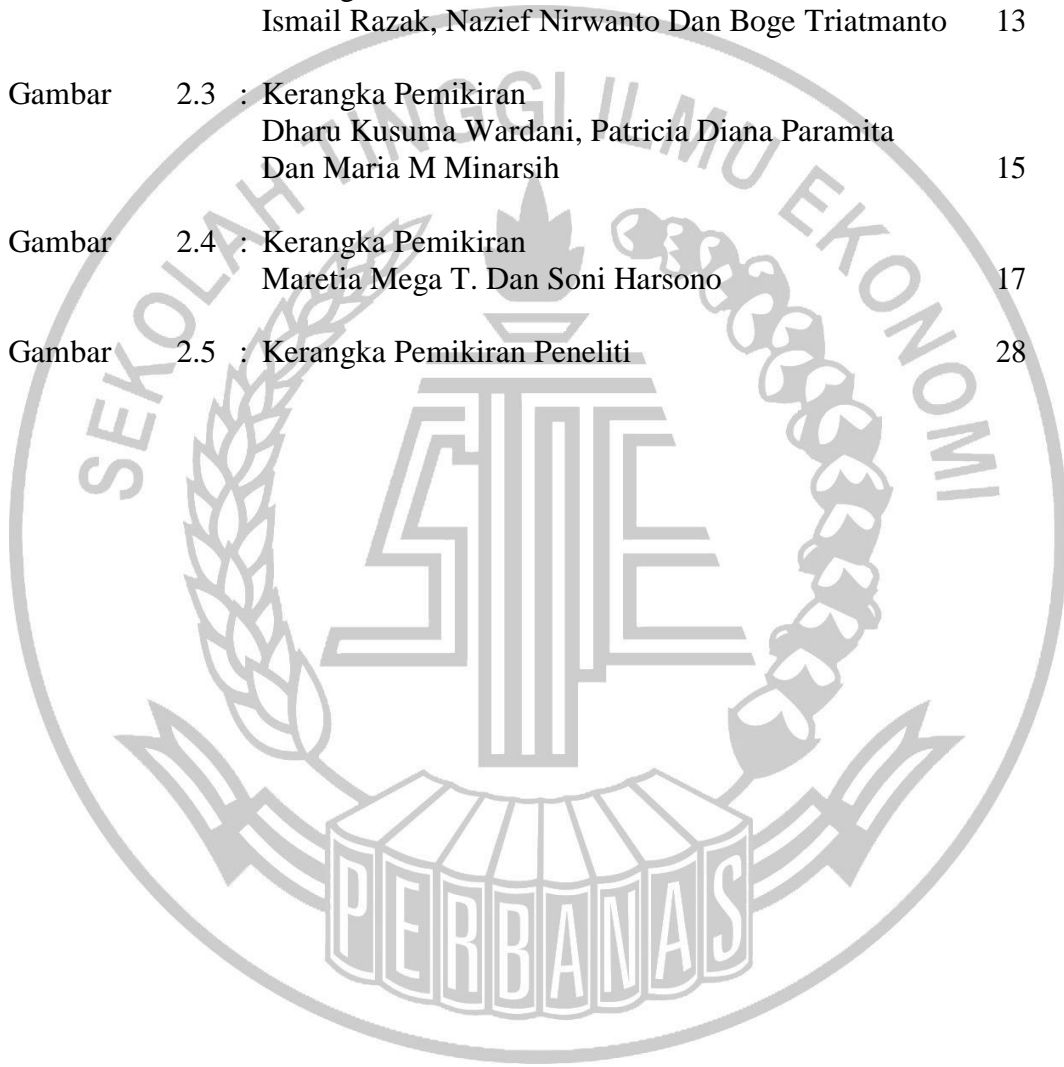
	Halaman
Tabel 1.1 : Data Top Brand Index Toko Donat	5
Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 : Pengukuran Interval	34
Tabel 3.2 : Instrumen Penelitian	35
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli <i>Dunkin' Donuts</i> Dalam 3 Bulan Terakhir	50
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengonsumsi <i>Dunkin' Donuts</i> Dalam 3 Bulan Terakhir	51
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk	53
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Promosi	55
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	57
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	58

Tabel	4.14	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	59
Tabel	4.15	: Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel	4.16	: Hasil Uji Durbin-Watson	61
Tabel	4.17	: Hasil Uji Normalitas	61
Tabel	4.18	: Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel	4.19	: Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel	4.20	: Hasil Uji Koefisien Korelasi	65
Tabel	4.21	: Hasil Uji Parsial (t)	66
Tabel	4.22	: Hasil Uji Simultan (F)	67



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Kum Fai Yuen And Vinh V. Thai	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Ismail Razak, Nazief Nirwanto Dan Boge Triatmanto	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Dharu Kusuma Wardani, Patricia Diana Paramita Dan Maria M Minarsih	15
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Maretia Mega T. Dan Soni Harsono	17
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Peneliti	28



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Kriteria Responden
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Analisis Linear Berganda, Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji Parsial (t), Uji Simultan (F)
- Lampiran 9 : Turnitin

*EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PROMOTION OF  
CUSTOMER SATISFACTION ON DUNKIN 'DONUTS IN SIDOARJO*

Ayunda Nurul Faujiah  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [ayundanurul94@gmail.com](mailto:ayundanurul94@gmail.com)

*ABSTRACT*

*Establishing customer satisfaction with a product is the desire of every company. It can be realized by using several factors such as product quality, service quality and promotion. This study aims to determine the effect of product quality variables, service quality and promotion of customer satisfaction variables at Dunkin' Donuts in Sidoarjo. This study uses a causal approach by taking a sample of 110 respondents and using the method of Purposive Sampling. Data analysis techniques used are Classic Assumption Test, Descriptive Analysis and Multiple Linear Regression Analysis. The result of this research is variable of product quality and promotion has positive significant influence to consumer satisfaction, then on service quality variable has no positive significant effect to customer satisfaction of Dunkin' Donuts in Sidoarjo.*

*Keywords: product quality, service quality, promotion and customer satisfaction.*



PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *DUNKIN' DONUTS* DI SIDOARJO

Ayunda Nurul Faujiah  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [ayundanurul94@gmail.com](mailto:ayundanurul94@gmail.com)

ABSTRAK

Membentuk kepuasan konsumen terhadap suatu produk merupakan keinginan setiap perusahaan. Hal itu dapat diwujudkan dengan menggunakan beberapa faktor seperti kualitas produk, kualitas layanan dan promosi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas produk, kualitas layanan dan promosi terhadap variabel kepuasan konsumen pada *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kausal dengan mengambil sampel sebanyak 110 responden dan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik, Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan promosi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen, kemudian pada variabel kualitas layanan memiliki pengaruh tidak signifikan positif terhadap kepuasan konsumen *Dunkin' Donuts* di Sidoarjo.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, promosi dan kepuasan konsumen.

