

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, PELAYANAN DAN
KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MINIMARKET ALFAMART
DAN GALAXY CABANG NEPEN
BOYOLALI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

HAMBAR PUJO UTOMO

B 100 100 161

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, PELAYANAN, DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET ALFAMART DAN GALAXY CABANG NEPEN BOYOLALI”.

Yang disusun oleh :

HAMBAR PUJO UTOMO

B 100 100 161

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Maret 2015

Pembimbing Utama



(Soepatini Ph.D)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **HAMBAR PUJO UTOMO**
NIRM : **10.6.106.0201416.500161**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI,
PELAYANAN, DAN KETERSEDIAAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MINIMARKET ALFAMART DAN GALAXY CABANG
NEPEN BOYOLALI"**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **MARET 2015**

Yang membuat pernyataan,

HAMBAR PUJO UTOMO

MOTTO

Jangan mengeluh dengan keadaan

Setinggi apapun pangkat yang dimiliki, anda tetap seorang pegawai.

Sekecil apapun usaha yang anda punya, anda adalah Bos nya.

Ketika bekerja di luar negeri uang saya banyak, tapi satu hal yang tidak saya dapatkan.. KEBEBASAN! Makanya saya memilih jadi pengusaha

(Bob Sadino)

Kepercayaan itu ibarat kertas, sekali kita remas ia tak akan kembali

“sempurna”

Jika salah,perbaiki!

Jika gagal,coba lagi!

Tapi jika kamu MENYERAH,semua selesai..

Rezeki sudah ditetapkan tuhan, bukan pada jumlahnya, tapi pada caranya.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini
spesial untuk:

- Ibuku, Ibuku, Ibuku dan Ayah tercinta serta adik yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan dan motivasi yang tiada henti-hentinya.
 - Bapak/Ibu dosen, yang telah membimbing
 - Sahabat-sahabatku sekalian.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, PELAYANAN, DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET ALFAMART DAN GALAXY CABANG NEPEN BOYOLALI”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., MSi., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Soepatini Ph.D selaku pembimbing dari skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.

4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
5. Ibu dan ayah serta adik tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
6. Terima kasih buat Princess Rachma dienslami, Supangat juragan sapi, Anggik juragan travel, Heri bos cafe, Adhieng juragan kayu, Zack juragan pulsa, Dede juragan ayam, Dodo juragan jagung, Iqro' juragan pakaian, Eko Riyadi juragan kelapa sawit, andy juragan pemborong yang telah menyemangatiku.
7. Dan semua pihak yang terkait dalam membantu proses penyusunan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, MARET 2015
Penulis

(HAMBAR PUJO UTOMO)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pemasaran	14
B. Kepuasan Konsumen	16
C. Harga	19
D. Promosi	22
E. Pelayanan	24
F. Ketersediaan Produk	26
G. Penelitian Terdahulu	28
H. Kerangka Konseptual	30
I. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32

C.	Sumber Data	33
D.	Metode Pengumpulan Data	33
E.	Definisi Operasional Variabel	35
F.	Uji Instrumen Data	37
G.	Analisis Data	39
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Perusahaan	44
B.	Karakteristik Sampel	50
C.	Uji Instrumen Data	53
D.	Uji Hipotesis	55
E.	Pembahasan	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	65
B.	Keterbatasan Penelitian	66
C.	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden	51
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas	54
Tabel IV.3 Hasil Reliabilitas	55
Tabel IV.4 Hasil Hipotesis Alfamart	56
Tabel IV.5 Hasil Hipotesis Minimarket Galaxy	56
Tabel IV.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi	48

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, pelayanan dan ketersediaan produk terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Alfamart dan Galaxy cabang Nepen Boyolali. Jadi Objek penelitian yang diambil pada responden yang pernah membeli baik di Alfamart maupun Galaxy. Responden untuk setiap obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah masing – masing 50 responden. Pengambil responden dilakukan dengan cara acak dan menggunakan metode *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji validitas dengan *bivariate pearson*, uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha*, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinan. Hasilnya adalah pada objek penelitian baik minimarket Alfamart maupun Galaxy secara parsial harga, promosi, dan pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan pada ketersediaan produk secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan Pada uji F juga secara bersama-sama harga, promosi, pelayanan, dan ketersediaan produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ini ditunjukkan pada Alfamart hasil F sig. 0,001 dan juga Galaxy hasilnya F.sig 0,000 maka keduanya lebih kecil daripada 0,05.

Kata kunci: Variabel Harga, Promosi, Pelayanan, Ketersediaan Produk, dan Kepuasan Konsumen.