

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PENGGUNA JASA TIKET.COM DI SOLO RAYA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh:**

**SRI AMALYA HANDINY**

**B 100 150 080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2019**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
Jl. A. Yani TromolPos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102  
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [Ums@ums.ac.id](mailto:Ums@ums.ac.id)

---

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Drs. Moechammad Nasir, M.M.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TIKET.COM DI SOLO RAYA**

Oleh:

**SRI AMALYA HANDINY**  
B 100 150 080

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 19 November 2019

Pembimbing

(Drs. Moechammad Nasir, M.M.)

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TIKET.COM DI SOLO RAYA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**SRI AMALYA HANDINY**  
**B 100 150 080**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada hari Selasa, 19 November 2019 Dan dinyatakan telah memenuhi syarat Susunan Dewan Penguji:

1. Dra. Chuzaimah, M.M.  
(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Drs. Moechammad Nasir, M.M.  
(Sekertaris Dewan Penguji)

(.....)

3. Dra. Mabruroh, M.M.  
(Anggota Dewan Penguji)

(.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
  
**(Dr. H. Sigitudin, S.E., M.M.)**  
NIK. 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura Tlp: (0271) 717417 Surakarta-57012

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **SRI AMALYA HANDINY**

NIM : **B 100 150 080**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TIKET.COM DI SOLO RAYA**

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, 19 November 2019

Yang Membuat Pernyataan,

**SRI AMALYA HANDINY**

## **MOTTO**

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap.*

*(Q. S, Al-Insyirah: 6-8)*

*Kunci dari semua hal adalah shalat, kalau kita masih sering berbuat salah maka ada yang salah dalam shalat kita.*

*(Ustadz Adi Hidayat)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberi anugrah di hidupku dan senantiasa mencurahkan nikmat serta hidayah-Nya.
- ❖ Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam semoga sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Beliau Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi wa Sallam, keluarga serta sahabat. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang terhormat.
- ❖ Untuk kedua orangtuaku Bapak Jumadi dan Ibu Hamidah tercinta, yang telah memberikan semuanya, doa, kasih sayang, cinta, pengorbanan, yang begitu indah dalam hidupku. Kupersembahkan karya kecilku ini untuk kalian, demi membalas semua pengorbanan dalam hidupmu untuk menggapai cita-cita dan masa depanku.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TIKET.COM DI SOLO RAYA”**.

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. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Moehammad Nasir, M.M selaku pembimbing skripsi yang telah mendukung dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ma'ruf, M.M selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat serta pengarahan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu serta telah membantu dalam bidang akademi dan administrasi mahasiswa.

7. Orangtuaku tercinta Bapak Jumadi dan Ibu Hamidah dengan segala rasa hormat dan rasa baktiku. Terimakasih atas doa yang selalu dipanjatkan untukku, cinta, perjuangan, kasih sayang, keikhlasan, bimbingan dan segala fasilitas yang diberikan untukku. Semoga kelak aku dapat membalas segala kebaikan ibu dan bapak.

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. Semoga skripsi ini bermanfaat kelak bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Surakarta, 19 November 2019

Penulis

Sri Amalya Handiny



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penelitian.....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepuasan Pelanggan .....	10
2. Harga .....	14
3. Promosi .....	18
4. Kualitas Pelayanan.....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Hipotesis.....	31
D. Kerangka Pemikiran.....	34

BAB III	METODE PENELITIAN .....	35
	A. Pendekatan Penelitian.....	35
	B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	35
	C. Data dan Sumber Data.....	37
	D. Metode Pengumpulan Data .....	37
	E. Definisi Operasional Variabel .....	38
	F. Uji Instrumen.....	41
	G. Analisa Data .....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
	A. Deskripsi Responden.....	48
	B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	50
	C. Pembahasan.....	63
BAB V	PENUTUP .....	67
	A. Kesimpulan .....	67
	B. Keterbatasan Penelitian.....	68
	C. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Usia Responden .....	48
Tabel 4.2.	Karakteristik Program Studi Responden .....	48
Tabel 4.3.	Karakteristik Uang Saku Responden .....	49
Tabel 4.4.	Karakteristik Pernah Mengunjungi Website Tiket.com dan Melakukan Pemesanan Melalui Website Tiket.com Responden.....	49
Tabel 4.5.	Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test.....	50
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.8.	Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.9.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji F Test.....	57
Tabel 4.14	Hasil Analisa Uji t Test.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Pengujian Statistik data

## ABSTRAK

Pada era *modern* sekarang ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, menyebabkan perusahaan harus mampu menciptakan strategi harga, promosi, dan kualitas pelayanan yang menarik dan memiliki nilai lebih dari kompetitor lain untuk merebut pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu kunci keberhasilan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Tiket.com di Solo Raya. Populasi dan sampel penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinan, uji F, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tiket.com sebaiknya tetap mempertahankan serta meningkatkan promosi, harga, kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

**Kata Kunci:** Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*In today's modern era, competition in the business world is increasingly fierce, causing companies to be able to create pricing strategies, promotions, and attractive service quality and have more value than other competitors to win customers. Customer satisfaction is one of the keys to the company's success. This study aims to determine the effect of price, promotion, and quality of service on customer satisfaction with Tiket.com service users in Solo Raya. The population and sample of this study were students of Management Study Program 2017 Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Surakarta and the number of respondents as samples in this study were 100 respondents. Data analysis in the form of validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, determinant coefficient test, F test, and t test. The results of this study indicate that the price has a significant effect on customer satisfaction, promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction, and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Tiket.com should continue to maintain and increase promotions, prices, and quality of service in order to compete with other competitors.*

**Keywords:** *Price, Promotion, Service Quality, and Customer Satisfaction*