

PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HADILAO HOT POT DI MALL GRAND INDONESIA

Oleh :

Nama : Grace Monica Setiawan

NIM : 78190145

Skripsi

Dianjurkan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Maret 2023

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HAILILAO HOT POT DI MALL GRAND INDONESIA

Oleh:

Grace Monica Setiawan

78190145

Jakarta, Maret 2023

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



(Morryessa Brandinie, SE., M.M.,)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Grace Monica Setiawan/ 78190145/ 2023/ Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan HaiDiLao Hot Pot di Mall Grand Indonesia / Pembimbing: Morryessa Brandinie,SE.,M.M.,

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan restoran HaiDiLao Hot Pot di Mall Grand Indonesia melalui variabel Promosi Penjualan dan Kualitas Pelanggan. Penelitian ini didasarkan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan adanya pengaruh positif dari Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan untuk menilai Kepuasan Pelanggan terdiri dari dua variabel, yaitu Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan. Promosi Penjualan dilakukan oleh restoran sebagai salah satu taktik untuk menarik konsumen dan meningkatkan penjualan. Selain itu, Kualitas Layanan juga tidak kalah penting untuk meningkatkan dan mempertahankan reputasi restoran dari segi pandang konsumen yang sudah pernah mengunjungi restoran HaiDiLao Hotpot.

Objek penelitian ini adalah restoran HaiDiLao HotPot si Mall Grand Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner melalui google forms kepada 147 responden yang merupakan konsumen restoran HaiDiLao Hot Pot. Untuk menentukan sampel, cara yang digunakan adalah *non probality sampling* dengan menggunakan metode *judgement sampling*. Data diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu data berdistribusi secara normal, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi berganda juga menunjukkan bahwa Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh, secara bersamaan atau simultan, dalam mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia.

Kata Kunci : Promosi Penjualan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Grace Monica Setiawan/ 78190145/ 2023/ *The Effect of Sales Promotion and Service Quality on Customer Satisfaction HaiDiLao Hot Pot at Grand Indonesia Mall* / Advisor : Merryessa Brandinie,SE.,M.M.,

The purpose of this study was to determine the Customer Satisfaction of HaiDiLao Hot Pot restaurant in Grand Indonesia Mall through the variables of Sales Promotion and Customer Quality. This research is based on several previous studies that state the positive influence of Sales Promotion and Service Quality on Customer Satisfaction.

In this study, the variables used to assess Customer Satisfaction consisted of two variables, namely Sales Promotion and Service Quality. Sales Promotion is carried out by restaurants as a tactic to attract consumers and increase sales. In addition, Quality of Service is also no less important to improve and maintain the restaurant's reputation from the perspective of consumers who have visited HaiDiLao Hotpot restaurant.

The object of this study is the restaurant HaiDiLao HotPot si Mall Grand Indonesia. The data collection technique uses communication techniques by distributing questionnaires through google forms to 147 respondents who are consumers of HaiDiLao Hot Pot restaurants. To determine the sample, the method used is non probability sampling using the judgement sampling method. The data is processed using the IBM SPSS application.

The results of the classical assumption test show that the regression model meets the assumptions that the data is normally distributed, there is no multicholnearity, and there are no symptoms of heteroskedasticity. The results of multiple regression analysis also show that Promosi penjualan and Quality of Service have an influence, simultaneously or simultaneously, in influencing Customer Satisfaction.

The conclusion of this study is that Sales Promotion and Service Quality have a positive influence on Customer Satisfaction HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia.

Keywords: Sales Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, hikmat dan kasih karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan peneliti untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta Utara.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu berkat bantuan, pengarahan, bimbingan, saran, dukungan, dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Ibu Morryessa Brandinie, SE., M.M., selaku dosen pembimbing yang sangat besar perannya dalam membimbing peneliti dengan sabar, meluangkan waktu, juga memberikan arahan serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini dari awal sampai akhir proses penulisan.
2. Seluruh dosen Kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan banyak pengetahuan serta wawasan kepada penulis selama proses perkuliahan.
3. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam bentuk finansial maupun moral kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
4. Para karyawan di BAAK, perpustakaan, dan copy centre di Kwik Kian Gie School of Business yang telah dengan sangat ramah membantu penulis selama proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi.





5. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan, doa, dan keceriaan baik selama kuliah maupun proses pengerjaan skripsi ini : Velieana, Margareta, dan Leo

6. Teman-teman Kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

7. Semua pihak lain yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang baik bagi para peneliti selanjutnya.

Jakarta, Maret 2023

Peneliti

Grace Monica Setiawan

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Batasan Penelitian.....	7
1.5 Rumusan Masalah.....	7
1.6 Tujuan Penelitian.....	8
1.7 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teoritis.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Obyek Penelitian.....	36
3.2 Desain Penelitian.....	36
3.3 Variabel Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.2 Profil Responden.....	53
4.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.4 Analisis Deskriptif.....	58
4.5 Hasil Penelitian.....	63
4.6 Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71





5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Rating Restoran Hotpot di Indonesia Tahun 2022.....	5
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
TABEL 3.1 Butir Pernyataan Promosi penjualan.....	36
TABEL 3.2 Butir Pernyataan Kualitas Layanan.....	37
TABEL 3.3 Butir Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	39
TABEL 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
TABEL 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
TABEL 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
TABEL 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi penjualan.....	53
TABEL 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	54
TABEL 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
TABEL 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
TABEL 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Promosi penjualan.....	56
TABEL 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	58
TABEL 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
TABEL 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	61
TABEL 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
TABEL 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
TABEL 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	63
TABEL 4.15 Hasil Uji t	63
TABEL 4.16 Hasil Uji F.....	64
TABEL 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

© Hak Cipta dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

© Hakipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Logo HaiDiLao Hot Pot	51

hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.