

**PENGARUH VARIABEL PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BAKED BY GINES**

Skripsi Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma
Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

PRAYOGHO ADY PAMUNGKAS / 210325966

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH VARIABEL PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BAKED BY GINES**

Disusun oleh:

Prayogho Ady Pamungkas

NPM: 210325966

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Yogyakarta, 13 Juni 2025

Skripsi

**PENGARUH VARIABEL PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BAKED BY GINES**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Prayogho Ady Pamungkas

NPM: 210325966

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

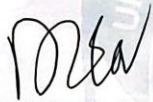
Pada tanggal 8 Juli 2025

**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar derajat Sarjana Manajemen (S1)**

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D

Anggota Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, SE., MBA.



Vonezyo Yupanzara Dharomesz, SE., MBA

Yogyakarta, 18 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., MSc., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH VARIABEL PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BAKED BY GINES

Dengan ini saya menyatakan bahwa seluruh isi dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, yang disusun berdasarkan pemikiran, analisis, dan penelitian yang telah saya lakukan secara mandiri. Segala bentuk kutipan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang bersumber dari pendapat, ide, atau tulisan pihak lain telah dicantumkan secara tertulis dan diberikan pengakuan yang semestinya sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme, baik sebagian maupun seluruh isi skripsi ini, maka saya bersedia untuk menerima segala konsekuensi hukum dan akademik yang berlaku. Saya juga dengan penuh tanggung jawab menyatakan kesediaan untuk mengembalikan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta, apabila pelanggaran tersebut terbukti dan ditetapkan oleh pihak berwenang.

Yogyakarta, 15 Juni 2024

Yang menyatakan,



Prayogho Ady Pamungkas

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus atas berkat, kasih, dan penyertaan-Nya yang tiada henti, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Variabel Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Baked by Gines”** dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus yang sudah memberikan semuanya kepada penulis dari penulis direncanakan lahir ke bumi hingga saat ini dan seterusnya.
2. Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, menyediakan waktu, tenaga, dan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Karolina Bambang dan Bapak Bambang Priono yang sudah memberikan pengertian, dukungan serta dana untuk penelitian ini.
4. Seluruh dosen, staff dan karyawan khususnya Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu menyelesaikan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Mas Bertus yang telah mendidik penulis dalam segala hal hingga penulis bisa enjoy saat mengerjakan skripsi
6. Mas Dwi yang telah memberikan dukungan motivasi, dan beliau juga memberikan dukungan dana dalam penelitian ini

7. Serli selalu memberikan dukungan dari tempat yang jauh yaitu Sangatta Utara tercinta
8. Khalesa dan Mas Bertus selaku owner yang mengizinkan melakukan penelitian pada Baked by Gines
9. Teman-teman yang selalu membantu saya dari awal perkuliahan hingga pengerjaan skripsi ini
10. Luisa Griselda Giferi yang memberikan dukungan saat melakukan penulisan
11. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner untuk penelitian

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan memohon maaf atas segala kekeliruan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan, semoga skripsi ini bermanfaat.

Yogyakarta, 15 Juni 2024

Penulis,



Prayogho Ady Pamungkas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Defenisi Variabel	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1 Pengaruh antara Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.3.2 Pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Kerangka Penelitian	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis penelitian	21
3.2 Objek, Subjek dan Lokasi Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sample	22
3.3.1 Metode Sampling	23
3.4 Defenisi Operasional	24
3.5 Skala Pengukuran.....	30
3.6 Pengumpulan Data	30
3.7 Face Validity.....	31
3.8 Metode Analisis Data	32
3.8.1 Statistik Deskriptif	32
3.8.2 Pengujian Instrument	33
3.8.3 Alat Analisis SPSS (<i>Statistical Program for Social Science</i>)	34
3.9 Hasil test validitas dan reliabilitas.....	37
3.9.1 Validitas.....	37
3.9.2 Reliabilitas	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Filter Responden	40
4.2 Demografi Responden.....	41
4.3 Statistik Deskriptif	42
4.3.1 Promosi	42
4.3.2 Harga	43
4.3.3 Kualitas Pelayanan	43
4.3.4 Kepuasan pelanggan.....	44
4.4 Regresi Berganda	45
4.4.1 <i>Adjusted R-Square</i>	45
4.4.2 F-Test (uji simultan).....	46
4.4.3 T-Test (uji parsial)	46

4.5 Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Implikasi Manajerial	50
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rata-Rata Konsumsi per Kapita Makanan dan Minuman Jadi, 2023-2024.....	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 3. 3 <i>Face Validity</i>.....	31
Tabel 3. 4 Perhitungan Kelas Interval.....	33
Tabel 3. 5 Hasil Validitas.....	37
Tabel 3. 6 Hasil Reliabilitas	39
Tabel 4. 1 Hasil Filter Responden	40
Tabel 4. 2 Hasil Demografi Responden	41
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Promosi.....	42
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Harga.....	43
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4. 7 Regresi Berganda antara Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Penelusuran Bakery di DIY	2
Gambar 1. 2. Toko Baked by Gines	3
Gambar 1. 3 Promosi Produk	5
Gambar 1. 4 Pelayanan Baked by Gines.....	5
Gambar 1. 5 Rentang Harga di Baked by Gines.....	6
Gambar 1. 6 Rentang Harga di Baked by Gines.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	58
Lampiran 2. Data Responden	68
Lampiran 3. Data Kuesioner Promosi,Harga, Kepuasan Pelanggan.....	73
Lampiran 4. Data Responden Kualitas Pelayanan	78
Lampiran 5. Uji Validitas	82
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	86
Lampiran 7. Statistik Deskriptif.....	87
Lampiran 8. Regresi Berganda	88
Lampiran 9. Jurnal Acuan	89

**PENGARUH VARIABEL PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA BAKED BY GINES**

Prayogho Ady Pamungkas

Nadia Nila Sari, SE., MBA

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jl. Babarsari No. 43-44, Yogyakarta

ABSTRAK

Perkembangan dunia digital mendorong masyarakat semakin aktif mencari informasi secara daring, termasuk pencarian toko kue yang mencapai 7.988 pencarian dalam kurun waktu lima tahun menurut data Google Trends. Angka tersebut mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap toko kue, salah satunya Baked by Gines di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Baked by Gines. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode non-probability sampling dan teknik analisis regresi linier berganda. Data diperoleh dari 120 responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan harga dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada bisnis toko kue.

Kata kunci: promosi, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Baked by Gines