

**PENGARUH PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TOKO BANGUNAN BOGI JAYA GISTING PERMAI TAHUN 2024**

**Oleh
Ayu Wulandari**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA EKONOMI
Pada
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG
TAHUN 2024**

PENGARUH PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO BANGUNAN BOGI JAYA GISTING PERMAI TAHUN 2024

**Oleh
Ayu Wulandari**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang penting bagi kelangsungan hidup usaha yang semakin ketat. Salah satu faktor yang memberikan kepuasan konsumen adalah promosi. Masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan yang diterima konsumen cenderung rendah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bangunan Bogi Jaya tahun 2024. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bangunan Bogi Jaya tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis menggunakan uji-t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bangunan Bogi Jaya tahun 2024, dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 22.558 > t_{tabel} 1.665$. Variabel promosi memberikan kontribusi sebesar 86,7% terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Toko Bangunan Bogi Jaya dan sisanya sebesar 13,3% dijelaskan atau dipengaruhi faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Promosi, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF PROMOTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION IN
BOGI JAYA BUILDING STORES GISTING PERMAIIN 2024**

**By
Ayu Wulandari**

ABSTRACT

Consumer satisfaction is one of the important factors for business survival which is increasingly tight. One of the factors that provides consumer satisfaction is promotion. The problem in this research is that consumer satisfaction tends to be low. The formulation of the problem in this research is whether there is an influence of promotions on consumer satisfaction at the Bogi Jaya Building Shop in 2024. The aim of this research is to determine the effect of promotions on consumer satisfaction at the Bogi Jaya Building Shop in 2024.

This research uses a quantitative approach. The data collection methods used are documentation and questionnaires. The sample used was 80 respondents. Data analysis in this research uses simple linear regression with hypothesis testing using the t-test.

The results of the research show that there is an influence of promotions on consumer satisfaction at the Bogi Jaya Building Store in 2024, as evidenced by the tcount value of $22,558 > t_{table} 1,665$. The promotion variable contributed 86.7% to consumer satisfaction at Bogi Jaya Building Shop consumers and the remaining 13.3% was explained or influenced by other factors not explained in this research.

Keywords: Promotion, Consumer Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TOKO BANGUNAN BOGI JAYA GISTING PERMAI TAHUN 2024

SKRIPSI

Oleh
AYU WULANDARI
2021306301040

Dosen Pembimbing I

Fatoni, S.E., M.M.
NIDN. 0215037401

Dosen Pembimbing II

Purwanto, S.E.I., M.B.A.
NIDN. 0225028601

Ketua Program Studi

Dhel Juni Pasya, S.E., M.M.
NIDN. 0210109202

HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Dewi Mariam Widiniarsih,
S.E.,M.M.

Penguji I : Fatoni, S.E.,M.M.

Penguji II : Purwanto, S.E.I., M.B.A.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu
Lampung



Afmi Saptarini, S.E.,M.M.
NIDN. 0211097301

Tanggal Lulus Ujian : 13 maret 2025

fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Wulandari
Nomor Pokok Mahasiswa : 2021306301040
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan mendapat sanksi dari pihak pimpinan Fakultas.

Pringsewu, Januari 2025
Yang membuat pernyataan

Ayu Wulandari
NPM. 2021306301040

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Wulandari
NPM : 2021306301040
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Bogi Jaya Gisting Permai Tahun 2024

Guna pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui memberikan artikel saya kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, tanpa menuntut ganti rugi berupa materi atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Bogi Jaya Gisting Permai Tahun 2024”

Dengan surat pernyataan ini, LPPM Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung berhak menyimpan, mengalihmediakan dalam bentuk format yang lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis utama/pencipta dan sebagai pemilik hak atas karya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Pringsewu, Januari 2025
Yang membuat pernyataan

Ayu Wulandari
NPM. 2021306301040

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Pintu surgaku, Ibunda Helnawati. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Aming Sahrudin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada kaka saya Ambar Nurul Hakim S.Kom dan istrinya Mega Liani S.Kom, terimakasih banyak atas dukungannya, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Kepada teman-teman, saudara dan orang tersayang saya yang tak kalah penting kehadirannya, yang telah membuat penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Teristimewah untuk pemilik nama M.Viqri Fathir Fadhila, terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada buat saya, telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, sudah mau mendengarkan keluh kesah saya sepanjang pembuatan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari hidup saya, harapan saya semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita harapkan.

6. Almamaterku tercinta tempat saya menimba ilmu yaitu Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidikku baik dari segi ilmu maupun agama.
7. Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah berusaha keras berjuang sampai sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Q.S. Al-Baqarah 2:286)

“ Hatimu jika Ada Allah di dalamnya maka akan lebih luas dari pada bui, langit dan seisinya”

(Ustadzah Halimah Alaydrus)

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Sinar Banten Kecamatan Ulubelu Kabupaten Tanggamus, pada tanggal 12 Juni 2002, penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara pasangan Ibu Helna dan Bapak Aming Sarudin.

A. Riwayat Pendidikan

Pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah:

1. SD N 1 Sinar Banten, tamat Tahun 2015,
2. MTs Miftahul Khoiriyah, tamat Tahun 2018,
3. SMK Yapemi, tamat Tahun 2021,
4. Kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, Jurusan Manajemen tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Bogi Jaya Gisting Permai Tahun 2024”. Penulis tertarik meneliti kepuasan didasari hasil prapenelitian yang diperoleh bahwa kepuasan konsumen cenderung rendah.

Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak menerima masukan dan saran yang berguna, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ns. Arena Lestari, M.Kep.,Sp.Kep.J., Ph.D., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
2. Atmi Saptarini, S.E., M.M., selaku Dekan FEB Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
3. Nasyiatun Inayayati Utam, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung
4. Fatoni, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Purwanto, S.E.I, M.B.A., selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap staf karyawan FEB Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

7. Pemilik Toko Bangunan Bogi JayaGisting yang telah memberikan tempat dan waktunya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Rekan-rekan Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi masih banyak kekurangan baik isi maupun bentuknya. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan penulisan di masa datang.

Semoga semua amal baik Bapak, Ibu dan Saudara dibalas Allah SWT dengan pahala yang setimpal. Penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Pringsewu, Januari 2025
Penyusun,

Ayu Wulandari
NPM.2021306301040

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
HALAMAN PESEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen	8
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	10
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
B. Promosi	15
1. Pengertian Promosi	15
2. Jenis-jenis Promosi	16
3. Tujuan Promosi.....	19
C. Kerangka Konsep	22
D. Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	25
B. Definisi Operasional Variabel.....	25

C. Populasi dan Sampel Penelitian	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	29
F. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Situasi dan Kondisi Tempat Penelitian	37
B. Pengumpulan Data dan Penyajian Data	38
C. Analisis Data	44
D. Pembahasan Hasil Penelitian	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	49
B. Saran-Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Material Toko Bangunan Bogi Jaya tahun 2021 sampai 2023.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen.....	30
Tabel 3.3 Nilai Koefisien Korelasi.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji validitas Kuesioner Promosi.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan konsumen	40
Tabel 4.3 Hasil Nilai Reliabilitas Kuesioner Pada 10 Responden <i>Tryout</i> ..	40
Tabel 4.4 Tanggapan Konsumen Mengenai Promosi	42
Tabel 4.5 Tanggapan Mengenai Kepuasan konsumen.....	43
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	44
Tabel 4.7 Hasil Uji t	45
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	23