

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. A. KASOEM CIKINI OPTIKAL**

(STUDY KASUS: CABANG KEBAYORAN LAMA)

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



OLEH

NAMA : WENDI SANUARI

NIM : 041201503125126

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. A.KASOEM CIKINI OPTIKAL
(STUDY KASUS: CABANG KEBAYORAN LAMA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1



OLEH

NAMA : WENDI SANUARI

NIM : 041201503125126

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2016

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SALES PROMOTION AND LOCATION
FOR CUSTOMER SATISFACTION AT PT. A.KASOEM CIKINI OPTIKAL
(CASE STUDY : BRANCH KEBAYORAN LAMA)***

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



DISUSUN OLEH :

NAMA : WENDI SANUARI

NIM : 041201503125126

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2016

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan karunia kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. A.Kasoem Cikini Optikal (Study Kasus : A.Kasoem Cabang Kebayoran Lama)** ”. Skripsi ini merupakan syarat utama untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini juga saya ucapkan kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM, MPd.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Adolpino Nainggolan, SE, M. Ak.
3. Ketua Jurusan Manajemen, GL. Hery Prasetya, SE. MM.
4. Dosen Pembimbing I, Hendri Jopanda, SE. M.Si
5. Dosen Pembimbing II, Yosi Stefhani, SE.,MM
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta para Staff
7. Manajemen dan Staff PT. A.Kasoem Cikini Optikal

8. Orang Tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan doanya dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Seluruh teman seperjuangan di Universitas Satya Negar Indonesia

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan Khasanah Ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta,

2016

Wendi Sanuari



DAFTAR RIWAYAT DAN MOTTO HIDUP

Nama Lengkap : Wendi Sanuari

Tempat&Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Januari 1988

Alamat : Jl. Tanjung Pura 5 Kp. Koang RT011/05 No.66

Kelurahan Pegadungan – Kecamatan Kalideres

Jakarta Barat

Pendidikan : SDN PEGADUNGAN 04 PAGI

SMPN 169 JAKARTA

SMAN 95 JAKARTA

MOTTO HIDUP : “ Jangan pernah takut mencoba, jangan pernah bilang tidak bisa sebelum mencoba, Insya Allah selalu ada jalan untuk orang-orang yang mau berusaha ”

ABSTRACT

The Influence of service qualities, sales promotion and location for customer satisfaction at PT. A. Kasoem Cikini Optik

At this time there is competition between firms tight so required a special strategy to win the hearts of customers , and in order to satisfy or meet the needs of customers . The strategy of the company is to improve the quality of service , sales promotion , and strategic location. The formulation of the problem is the focus on this issue is quality of service (X_1) , sales promotion (X_2) , and location (X_3) , the study was intended to determine the effect of service quality , sales promotion , and the location of customer satisfaction in A. Kasoem Cikini optical . Data analysis techniques that they use multiple linear regression , t test and f test. Based on the research quality of service (X_1) affects customer satisfaction at 72.9% , spromosi sales (X_2) only affects customer satisfaction (Y) by 9% and Area (X_3) affects 18.8 % customer satisfaction . While jointly analysis shows the quality of service , sales promotion , and the location of 73.5 % and a positive significant effect on satisfaction pelanggan A. Optik Kasoem Cikini .

Keywords : Quality of service , sales promotion, location , customer satisfaction .

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada saat ini terjadi persaingan ketat antar perusahaan sehingga diperlukan strategi khusus untuk memenangkan hati pelanggan, dan agar dapat memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan. Strategi yang dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, promosi penjualan, dan lokasi yang strategis. Adapun rumusan masalah yang menjadi fokus pada masalah ini adalah Kualitas pelayanan (X1), Promosi penjualan (X2), dan Lokasi (X3) , penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi penjualan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di A. Kasoem Cikini Optikal. Teknik analisis data yang di pakai uji regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan (X1) mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 72,9%, promosi penjualan (X2) hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 9% dan Lokasi (X3) mempengaruhi kepuasan pelanggan 18,8%. Sedangkan secara bersama-sama hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan, promosi penjualan, dan lokasi sebesar 73,5% berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan A. Kasoem Cikini Optikal.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Promosi penjualan, Lokasi, Kepuasan pelanggan.