

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI SUPER INDO KELAPA DUA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2026**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION
AT SUPER INDO KELAPA DUA***

AN UNDERGRADUATED THESIS

Submitted in one of fulfillment of the requirements for
the Degree of Management



**DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2026**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridoan

NIM : 210400052

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2026



Ridoan

NIM. 210400052

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ridoan
NIM : 210400052
Jurusan : Manajemen
Kosentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap
Kepuasan Pelanggan di Super Indo Kelapa Dua
Tanggal Ujian : 11 Februari 2026

Jakarta, 20 Februari 2026

Dosen Pembimbing I



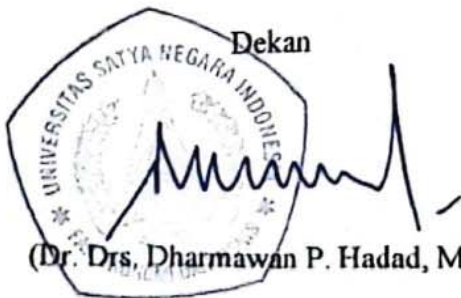
(Lucy Nancy Simatupang, S.E., M.M.)

Dosen Pembimbing II



(Dr. Guston Sitorus, S.E., M.M.)

Dekan



(Dr. Drs. Dharmawan P. Hadad, M.M.)

Ketua Jurusan



(Dr. Netti Natarida, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Ridoan

NIM : 210400052

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap

Kepuasan Pelanggan di Super Indo Kelapa Dua

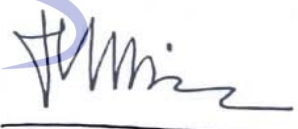
Tanggal Ujian : 11 Februari 2026

Skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai saran dan komentar Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Satya Negara Indonesia.

Jakarta, 20 Februari 2026

UNIVERSITAS SATYA
NEGARA INDONESIA

Ketua Penguji



(Lucy Nancy Simatupang, S.E., M.M.)

Penguji I



(Yuli Setiawan, S.A.B., M.A.)

Penguji II



(Dr. Drs. Dharmawan P. Hadad, M.M.)

DOSEN PEMBIMBING I : Lucy Nancy Simatupang, S.E., M.M.

DOSEN PEMBIMBING II : Dr. Guston Sitorus, S.E., M.M.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di super indo kelapa dua. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dan sampelnya adalah keseluruhan dari populasi yang mana pengambilan sampel ini menggunakan Teknik sampel *non probability* dan Teknik insidental. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner. Selain itu terdapat beberapa metode analisis data antara lain pengujian statistik deskriptif, uji kelayakan instrumen seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, pengujian hipotesis seperti uji F dan uji t, dan uji koefisien determinasi. Dari hasil pengujian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di super indo kelapa dua. Pengujian secara parsial harga yang tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan kualitas pelayanan dan promosi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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

ADVISOR I : Lucy Nancy Simatupang, S.E., M.M.

ADVISOR II : Dr. Guston Sitorus, S.E., M.M.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price, and promotion variables simultaneously or partially on customer satisfaction at Super Indo Kelapa Dua. The population in this study amounted to 100 respondents, and the sample was the entire population where this sampling used non-probability sampling techniques and incidental techniques. This research design uses a quantitative causal research design. The data collection method in this study was by distributing questionnaires. In addition, there are several data analysis methods including descriptive statistical testing, instrument feasibility tests such as validity tests, reliability tests, classical assumption tests such as normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, autocorrelation tests, hypothesis tests such as F tests and t tests, and coefficient of determination tests. From the test results, it states that service quality, price, and promotion simultaneously influence customer satisfaction at Super Indo Kelapa Dua. Partial testing of price does not have a significant effect, while service quality and promotion partially influence customer satisfaction.

**UNIVERSITAS SATYA
NEGARA INDONESIA**

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