

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas anugerah dan rahmat-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah-limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw, yang telah mengeluarkan kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang dipenuhi oleh ilmu pengetahuan. Dengan ini, penulis dengan sepenuh hati mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah ikut andil dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. KH. Zuhri Zaini, BA selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
2. Dr. KH. Najiburrahman Wahid, M.Ag selaku Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
3. Bapak Dr. H. Chusnul Muali, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
4. Bapak Moh. Fakhri Siddiqi, M.Akun. selaku Ketua program studi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, beserta segenap dosen ekonomi yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa takdzim kami.
5. Bapak Fahrudin, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan serta saran-saran yang bermanfaat, motivasi, semangat dan selalu meluangkan waktu disela kesibukan. Terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.
6. Teristimewa kedua orang tua saya Bapak Abdul Mannan dan Ibu Umi Kulsum, saudara-saudari dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril, materil maupun doa yang tiada hentinya bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibunda Nyai HJ. Lathifah Wafie, M.Thi. selaku Pemangku Wilayah Al-Lathifiyah sekaligus Dewan Penasehat Ma'had Aly Nurul Jadid. serta segenap dewan penasehat Wilayah Al-Lathifiyah.

8. Segenap teman-teman Wilayah Al-Lathifiyah terutama segenap Musyrifah dan marhalah Pra Ma'had Aly yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Serta semua pihak yang turut berkontribusi penuh dalam membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Segenap teman-teman dari program studi ekonomi angkatan 2021 khususnya kelas Ekonomi B, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan yang telah terjalin selama empat tahun ini, semoga tetap solid, sukses dan tetap eksis sepanjang masa.
10. Mas Miftahussurur dan yunda Siti Maisaroh yang tiada hentinya selalu mensupport dan mendo'akan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Sebagai ungkapan terima kasih, kami berharap semoga segala kebaikan dari bantuan dan bimbingan yang diberikan, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah untuk penulis, mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis dan semua yang membacanya, Aamiin.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Hipotesis Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Definisi Operasional.....	14
G. Penelitian Terdahulu.....	16
BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	18

A. Promosi.....	18
1. Pengertian Promosi.....	18
2. Dimensi Dan Indikator Promosi	20
B. Harga	22
1. Pengertian Harga	22
2. Dimensi Dan Indikator Harga.....	23
C. Kualitas Layanan.....	24
1. Pengertian Pelayanan.....	24
2. Dimensi Dan Indikator Kualitas Layanan	26
D. Kepuasan Konsumen.....	28
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2. Indikator Kepuasan Konsumen.....	29
E. Hubungan Antar Variabel	30
1. Promosi Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
2. Pengaruh Harga Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	31
3. Pengaruh Kualitas Layanan Mempengaruhi Konsumen	32
4. Pengaruh Promosi Harga, Kualitas Layanan Menpengaruhi Kepuasan Konsumen	34
BAB III: METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Populasi Dan Sampel.....	35
1. Populasi	35
2. Sampel	36

C. Instrumen Penelitian.....	37
D. Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	40
BAB IV: HASIL PENELITIAN	48
A. Penyajian Data.....	48
1. Gambaran Umum Kirana Store Sumberbaru Jember	48
2. Gambaran Umum responden	50
3. Karakteristik Responden.....	51
4. Deskripsi Variabel.....	55
B. Analisis Data	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas.....	60
3. Uji Asumsi Klasik.....	61
C. Pengujian Hipotesis.....	65
1. Uji t.....	65
2. Uji F.....	67
3. Uji Koefisien Determinasi.....	68
D. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP.....	110

DAFTAR TABEL

1.1 Definisi Operasional.....	14
1.2 Penelitian Terdahulu.....	16
3.1 Indikator Variabel.....	37
3.2 Skala Likert.....	39
3.3 Interval Koefisien.....	44
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3 Deskripsi Jawaban Variabel Promosi.....	54
4.4 Deskripsi Jawaban Variabel Harga.....	54
4.5 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Layanan	55
4.6 Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen	56
4.7 Output Uji Validitas Variabel Promosi.....	56
4.8 Output Uji Validitas Variabel Harga	58
4.9 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	58
4.10 Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	59
4.11 Output Pengujian Reliabilitas	61
4.12 Output Uji Normalitas.....	62
4.13 Output Uji Multikolinieritas	63
4.14 Output Uji Heteroskedastisitas	64
4.15 Output Uji T	66
4.16 Output Uji F	67
4.17 Output Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Hipotesis.....	11
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Selesai Penelitian	83
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan	84
Lampiran 3 Peta Lokasi Kirana Store Sumberbaru Jember	86
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 5 Kuesioner Berupa Google Form.....	89
Lampiran 6 Bukti Penyebaran Kuesioner	90
Lampiran 7 Hasil Output SPSS.....	91
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Kepada Owner Kirana Store	95
Lampiran 9 Hasil Check Plagiasi.....	96
Lampiran 10 Data Hasil Jawaban Responden.....	97

