

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BEBEK KALEYO CABANG HARAPAN INDAH**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Rian Fadillah Akbar

NPM: 41183402200091



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BEBEK KALEYO CABANG HARAPAN INDAH**

Tanggal: 17 Juni 2026

Oleh

Rian Fadillah Akbar

NPM: 41183402200091

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Syahyono, S.E., M.M.

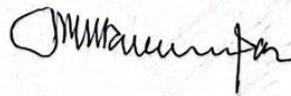
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.



Dipindai dengan CamScanner

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BEBEK KALEYO CABANG HARAPAN INDAH**

Tanggal: 24 Juni 2026

Oleh

Rian Fadillah Akbar

NPM: 41183402200091

Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II

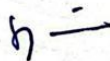


Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Syahyono, S.E., M.M.

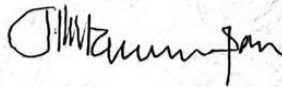


Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rian Fadillah Akbar
NPM : 411834022000091
Judul Skripsi Penelitian : PENGARUH HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BEBEK KALEYO CABANG HARAPAN INDAH

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 24 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

Rian Fadillah Akbar

NPM: 411834022000091



Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Rian Fadillah Akbar (41183402200091)

Pengaruh Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah.

xiv + 103 halaman + 20 tabel + 4 gambar + 12 lampiran + 2025

Kata Kunci: Harga, Promosi, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah. Latar belakang penelitian didasarkan pada masih adanya keluhan konsumen terkait kesesuaian harga, efektivitas promosi, serta tingkat kepuasan konsumen yang belum optimal. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah yang telah melakukan pembelian. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,168, nilai t-statistic 1,703, dan p-value 0,089. Sementara itu, variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,648, nilai t-statistic 7,047, dan p-value 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,570 menunjukkan bahwa variabel harga dan promosi mampu menjelaskan sebesar 57,0% variasi kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar **43,0%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa promosi merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dibandingkan harga. Oleh karena itu, pihak manajemen Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah disarankan untuk meningkatkan frekuensi dan ketepatan waktu promosi serta tetap menjaga kesesuaian antara harga dengan kualitas produk agar kepuasan konsumen dapat terus meningkat.

Daftar Pustaka: 34 (1995-2025)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Assalammualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT. atas rahmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan saran kepada:

1. Bapak Dr. Syahyono, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membantu memberikan bimbingan, saran dan masukan sehingga penulis dapat memperoleh ilmu dan solusi atas setiap permasalahan dan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi dan jajarannya.
4. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. dan Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. Selaku Dosen Penguji yang telah Memberikan Kritik dan Saran Membangun Selama Sidang Skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam 45 Bekasi.
6. Penulis mengucapkan terima kasih, Bapak Edi Warman dan Ibu Rina Dina Sofia selaku orang tua tercinta, yang telah banyak berjasa dalam kehidupan penulis secara moral maupun materil serta tak henti memberikan banyak dukungan, semangat, doa, dan ridho yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
7. Adik saya yang selalu memberikan dukungan, doa, perhatian, serta suasana keceriaan yang selalu diberikan kepada peneliti.

8. Teman yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik waktu maupun tenaga kepada penulis, serta telah mendukung, menghibur, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah
9. Teman-teman perkuliahan, terkhusus Program Studi Manajemen angkatan tahun 2020 yang memberikan dukungan dan motivasi, sehingga penulis tidak merasa sendirian dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, serta memiliki berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi,
Penulis,

Rian Fadillah Akbar

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	II
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	III
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	IV
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
Daftar Tabel	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Kepuasan Konsumen	16
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen	16
2.1.2 Faktor – faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	16
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen	17
2.2 Harga	17
2.2.1 Definisi Harga	17

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga	18
2.2.3 Jenis-jenis Harga	18
2.2.4 Indikator Harga	19
2.3 Promosi	20
2.3.1 Definisi Promosi	20
2.3.2 Tujuan Promosi	20
2.3.3 Indikator Promosi	21
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Pemikiran	28
2.6 Pengembangan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel Penelitian	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Instrumen Penelitian	35
3.6.1 Variabel Dependen	35
3.6.2 Variabel Independen	36
3.6.2.1 Harga	36
3.6.2.2 Promosi	37
3.7 Teknik Analisis Data	38

3.7.1 <i>Evaluation Of Measurement Model (Outer Model)</i>	39
3.7.1.1 Uji Validitas	39
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	40
3.7.2 <i>Evaluation Of Structural Model (Inner Model)</i>	41
BAB IV.....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah.....	44
4.1.2 Visi dan Misi.....	44
4.1.2.1 Visi Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah.....	44
4.1.2.2 Misi Bebek Kaleyo Cabang Harapan Indah.....	45
4.1.3 Karakteristik Responden.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.3 Uji Kualitas Instrumen.....	53
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>inner Model</i>).....	60
4.3.2.1 Uji Koefisien Determinan (<i>R-Square</i>).....	60
4.3.2.2 Uji Model Fit.....	61
4.3.2.3 Uji Hipotesis.....	62
4.4 Pembahasan Penelitian.....	65
4.4.1 Pengaruh harga (X_1).....	65
4.4.2 Pengaruh Promosi (X_2).....	67
4.5 Kelemahan Penelitian.....	68
BAB V PENUTUP.....	69

5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	69
5.2.2 Saran Bagi Konsumen.....	70
5.2.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Bebek Kaleyo.....	4
Tabel 1.2 Pra-survei Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Kaleyo.....	5
Tabel 1.3 Pra-survei Harga pada Restoran Bebek Kaleyo.....	7
Tabel 1.4 Pra-Survei Promosi Pada Bebek Kaleyo	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan usia.....	46
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.5 Rekapitulasi Variabel Harga	48
Tabel 4.6 Rekapitulasi Variabel Promosi	50
Tabel 4.7 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.8 Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i>	55
Tabel 4.9 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	57
Tabel 4.10 <i>Cross Loadings</i> (Nilai <i>discriminant validity</i>).....	58
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>Cronbach's alphas</i> dan <i>Composite reliability</i>	59
Tabel 4.12 Hasil <i>R-Square (R²)</i> dari Model Penelitian.....	61
Tabel 4.13 Uji Model Fit.....	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur Pengaruh Langsung.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner.....	81
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SmartPLS.....	92
Lampiran 4 Hasil Pra-Survei Kepuasan Konsumen.....	82
Lampiran 5 Hasil Pra-Survei Harga.....	84
Lampiran 6 Hasil Pra-Survei Promosi.....	85
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 8 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	88
Lampiran 9 Kartu Seminar Proposal.....	99
Lampiran 10 Kartu Bimbingan.....	101
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	102
Lampiran 12 Hasil Turnitin.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ketidakpuasan Konsumen.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Hasil <i>Outer Loadings</i>	56
Gambar 4. 2 Hasil <i>Bootstrapping</i>	63